



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA**

**ESCUELA NACIONAL DE  
BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA**

***CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL PARA  
LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNA PROPUESTA***

**TESINA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA**

**PRESENTA: CARLOS REYES VELASCO**

**ASESORES (AS): MTRA: EMMA HERNÁNDEZ GÓMEZ**

**MTRO: OSCAR ARRIOLA NAVARRETE**

## AGRADECIMIENTOS

A mi Madre: Adela,  
por haberme criado  
como a su propio hijo,  
y tener una gran alma.

A mi abuelo: Eduardo, por haber  
sido el primero en hacerme apreciar  
los libros y la cultura.

A mi padre: porque a su manera  
me quiere, y lo respeto.

A mi gran amigo: Edwin, por ser  
más que un amigo, mi hermano.

A, Adriana: por amarme  
y apoyarme siempre.

A mis asesores: por su apoyo,  
profesionalismo y paciencia.

"Yo soy yo y mi circunstancia;  
y si no la salvo a ella no me salvo yo"  
*José Ortega Y Gasset*

(El éxito sin honor es como un platillo  
sin sazón, satisface tu hambre, pero no  
sabe bien) *Joe Paterno*

# **TABLA DE CONTENIDO**

## **TABLA DE FIGURAS**

<b>PREFACIO</b>	<b>I</b>
-----------------	----------

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>II</b>
---------------------	-----------

<b>CAPÍTULO 1. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO APOYO A LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR</b>	<b>1</b>
---	----------

1.1 Origen y conceptualización de la biblioteca universitaria.....	2
--	---

1.2 El papel de las bibliotecas universitarias en la actualidad .....	5
---	---

1.3 Las Bibliotecas universitarias en México .....	15
--	----

1.4 El servicio de referencia digital en la biblioteca universitaria .....	25
--	----

<b>CAPÍTULO 2. EL SERVICIO DE REFERENCIA: BASES TEÓRICAS</b>	<b>27</b>
--	-----------

2.1 Historia del servicio de referencia .....	27
---	----

2.2 El servicio de referencia tradicional .....	32
---	----

2.3 Tipos de servicio de referencia .....	35
---	----

2.3.1 La entrevista de referencia .....	40
---	----

2.3.2 La pregunta de referencia.....	52
--------------------------------------	----

2.3.3 El control bibliográfico, organización de la información y estrategias de búsqueda .....	54
--	----

2.3.4 Eficacia del servicio de referencia.....	61
--	----

2.4 El servicio de referencia digital SRD.....	63
--	----

2.4.1 Conceptualización del SRD en las bibliotecas. ¿Electrónico, digital o virtual? .....	66
--	----

2.4.2 Internet .....	68
----------------------	----

2.4.3 Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción .....	72
--	----

2.5 Las normas y la normalización .....	80
---	----

2.6 Sistemas expertos para consulta y recuperación .....	81
--	----

2.7 Experiencias Internacionales y Nacionales.....	83
--	----

<b>CAPÍTULO 3. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL</b>	<b>93</b>
<b>3.2 Organización general del servicio de referencia.....</b>	<b>93</b>
<b>3.2 Lineamientos para el servicio de referencia.....</b>	<b>94</b>
<b>3.3 Selección del soporte de información.....</b>	<b>101</b>
<b>3.4 Propuesta plataforma del SRD .....</b>	<b>103</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>107</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>108</b>
<b>APENDICE A. Definición de términos.....</b>	<b>109</b>
<b>APENDICE B. Objetivos e historia de ISTECS y plataforma Celsius .....</b>	<b>113</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>119</b>

## TABLA DE FIGURAS

<b>Fig. (1). Flujograma de la estructura, del servicio de referencia en bibliotecas.</b>	<b>36</b>
<b>Fig. (2). Tipología de los servicios de Referencia de Boop, R.</b>	<b>39</b>
<b>Fig. (3) Clasificación de los diferentes tipos de servicio Referencia Electrónico.</b>	<b>40</b>
<b>Fig. (4) Características de los sistemas y recursos utilizados para proporcionar el servicio de referencia en forma electrónica.</b>	<b>41</b>
<b>Fig. (5) Flujo grama de la pregunta de referencia.</b>	<b>46</b>
<b>Fig. (6). Estructura básica de la recuperación de la información.</b>	<b>58</b>
<b>Fig. (7) Tipología del servicio de referencia electrónico.</b>	<b>67</b>
<b>Fig. (8) Canales de comunicación de los diferentes soportes tecnológicos de interacción.</b>	<b>83</b>
<b>Fig. (9). Pantalla inicial del servicio “Ask a Librarian” de la Biblioteca del Congreso.</b>	<b>88</b>
<b>Fig (10). Pantalla inicial del servicio “Pregunte, las Bibliotecas Responden” de la Biblioteca Regional de Murcia. (España)</b>	<b>89</b>
<b>Fig (11). Pantalla inicial de “24/7 REFERENCE.</b>	<b>90</b>
<b>Fig (12). Pantalla inicial del servicio “Ask/ a Librarian Services” de la Biblioteca de la universidad de Yale. (Estados Unidos de América)</b>	<b>91</b>
<b>Fig (13). Plantilla de llenado de datos y preguntas del servicio de referencia por correo electrónico del servicio “Ask/ a Librarian Services”.</b>	<b>92</b>
<b>Fig (14). Registro de llenado de datos y preguntas del servicio de referencia por correo electrónico de la BCCT.</b>	<b>94</b>
<b>Fig. (15). Cuadro de datos del servicio de referencia vía correo electrónico.</b>	<b>96</b>
<b>Fig. (16). Plantilla del servicio de referencia vía chat de la UV.</b>	<b>96</b>
<b>Fig. (17). Pantalla de solicitud para los usuario de Celsius/PrEBi.</b>	<b>111</b>

## **PREFACIO**

Este trabajo de grado es la consecución de 5 años de estudio en la ENBA, tratando de que sea un aporte modesto a la exposición de una parte del vasto campo de estudio que puede tener la biblioteconomía, y que por algunas circunstancias muchas veces no se considera lo suficiente. Ojala que este documento pueda servir de fuente de información para aquellos interesados en saber e investigar más sobre este tema tan extenso y actual. Con lo cual puedan llevar más allá este argumento, y poder plantear prácticamente un modelo de servicio de referencia, como el propuesto.

Por otra parte, este texto me da la oportunidad de agradecer a la ENBA (Escuela Nacional de Biblioteconomía Y Archivonomía) y a todo su personal desde académicos hasta el último de sus empleados, así como a la Universidad Nacional Autónoma de México, por permitir a todo aquel que desee saber y obtener conocimientos de diversos tipos, gracias a su gran acervo bibliográfico, con el simple pago de abrir uno de sus libros. Como dice el escritor argentino, Alberto Manguel en su libro: Historia de la lectura. “El libro multiplica las dimensiones del mundo y la variedad de los paisajes y las vidas”.

El haber podido concluir con un objetivo personal como este, me ha llenado de plena satisfacción. Espero que a lo largo del tiempo la ENBA, pueda seguir desarrollándose y evolucionando más, debido a que la educación pública sigue significando una opción decorosa y digna, en donde la gente de escasos recursos económicos, puede acceder a una mejor vida, gracias a estas opciones educativas.

## INTRODUCCION

El servicio de referencia digital, debe ser entendido como aquel proceso de comunicación por medio del cual intervienen variados factores tanto tecnológicos como humanos, siendo el referencista una de las partes más importantes para que se pueda dar la interacción, entre un usuario y este el cual se efectúa a través de redes informáticas de comunicación como lo pueden ser una Intranet o el Internet, y dado que en la actualidad la búsqueda de información en este tipo de elementos de comunicación, se ha ido convirtiendo en una de las necesidades primordiales para los usuarios, sobre todo para aquellos que tienen mayores necesidades de información, como lo pueden ser los estudiantes de las universidades.

Siendo que en la actualidad las bibliotecas universitarias, se van actualizando y desarrollando un servicio de orientación y búsqueda de información como el propuesto en este trabajo, puede ir presentando distintas modalidades de aplicación. Como lo son el correo electrónico, el chat., email (SMS) entre otros como la videoconferencia, que es uno de los más avanzados y costosos. En diferentes tipos de bibliotecas, archivos o portales del mundo, sean gubernamentales o no, se están desarrollando actualmente sistemas de referencia de este tipo, los cuales su principal función, es la de acercar al usuario a la información que requiera, esta puede ser en forma de; bibliografías, acceso a referencias, catálogos electrónicos, y demás fuentes de información, que pueda ofrecerle la biblioteca los cuales dependerán en gran medida de los recursos tanto tecnológicos y bibliográficos con los que puedan contar, sin olvidar los humanos ya que en este tipo de servicios el referencista profesional juega un papel sumamente relevante, pues este es el intermediario entre la información y el que la requiere.

Al ser este un servicio digital, las fuentes con las que se busca satisfacer las necesidades de información de los usuarios, por lo general también se encuentran en este tipo de formatos los cuales son cada vez más solicitados, obligando a las bibliotecas a crear acervos digitales.

Tomando en cuenta lo antes mencionado se puede decir que dentro de la profesión bibliotecaria la referencia es una materia de estudio fundamental, ya que en diferentes bibliotecas y unidades de información del mundo, se han establecido este tipo de servicios.

Con base en los argumentos anteriores, en este trabajo se expondrán un conjunto de temáticas dentro de las cuales se presentan casos de diversos tipos de servicios enfocados al SRD tanto a nivel nacional como internacional. En consecuencia, este trabajo de investigación se abocará a plantear en forma teórica las posibles tipologías para la implantación y funcionamiento de servicios de referencia digitales en bibliotecas académicas. El cual esta dividido en tres capítulos.

En el primer capítulo, se planteará de una forma muy general las funciones que cumple la biblioteca universitaria, como parte de las instituciones en donde están inmersas, del mismo modo se expondrá la conceptualización y función que la misma ha ido teniendo a lo largo del tiempo, especialmente en la época actual, llena de una amplia gama de adelantos tecnológicos de avanzada, primordialmente en países desarrollados.

Dentro del segundo capítulo se traza un marco teórico necesario para respaldar la tesis de la temática expuesta, con lo cual se contribuya a la mejor explicación de todo lo relativo al servicio de referencia digital en sus diferentes formas; es decir, desde el que se da de manera presencial, hasta el digital junto con sus diferentes tipologías, abordadas por distintos autores en la literatura conveniente.

Por último, en el tercer capítulo se define la investigación a realizar, con sus diversos aspectos metodológicos y lineamientos necesarios para la posible puesta en operación con base en el conocimiento de los mismos, dentro de este capítulo en el punto 3.4 se plantea la propuesta para la plataforma tecnológica del SRD dándose además una explicación más amplia del mismo dentro del apéndice B.

En el apéndice A se definen en forma general expresiones usadas a lo largo de este trabajo recepcional, con lo cual quede explicado de una mejor manera el significado técnico de estos términos.

El apéndice B es una ampliación del punto 3.4 el cual hace referencia a la propuesta de la aplicación tecnológica que requeriría el servicio de referencia digital para su puesta en operación. En complemento a este punto se manifiesta en una forma más extensa los objetivos e historia de la institución de investigación (ISSTEC) la cual se encarga de proveer mecanismos efectivos para la transferencia de tecnología y promover la cooperación



internacional en ciencia y tecnología, en la cual sus instituciones miembros utilizan el programa Celsius para sus sistemas de referencia digital. A la vez en este mismo apartado se aborda de una manera más completa la historia y objetivos de esta plataforma tecnológica.

## **CAPÍTULO 1: LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO APOYO A LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: CONCEPTO Y FUNCIÓN.**

El desarrollo acelerado de las tecnologías de información y comunicación, plantea nuevos escenarios de retos y oportunidades para las bibliotecas universitarias. Los seres humanos se encuentran en el principio de la llamada sociedad del conocimiento, en la que el acceso y manejo adecuado de la información establecen los fundamentos del éxito de los individuos, de las instituciones y de los países

Las bibliotecas universitarias enfrentan el reto de apoyar a sus instituciones para avanzar exitosamente en las nuevas condiciones que impone la sociedad del conocimiento. Lo anterior implica que las autoridades, los docentes, los investigadores, los estudiantes y los mismos bibliotecarios necesitan redimensionar la función que cumplen o deben cumplir sus bibliotecas, lo cual les permita tanto a la biblioteca como al profesional que trabaja en esta seguir teniendo competitividad, acorde con los nuevos cambios tecnológicos que se presentan tanto en la época actual como en el futuro.

Es por eso que en este primer capítulo se presenta un panorama general de la biblioteca universitaria, desde su definición y orígenes hasta aspectos de su gestión. Tanto a nivel nacional como internacional.

## **1.1 Origen y conceptualización de la Biblioteca Universitaria.**

Las bibliotecas universitarias tienen una larga tradición, ya que el origen de esta tiene lugar en la Edad Media, cuando aparecen las primeras universidades. En ellas, las necesidades de libros por parte de los estudiantes fueron atendidas por los estacionarios, especie de bibliotecarios que alquilaban los cuadernillos (*peciae*) que integraban las obras que habían sido aprobadas y corregidas por las autoridades académicas, para que los estudiantes pudieran copiarlas para su estudio. La división de la obra en varios cuadernillos posibilitaba que esta pudiera ser copiada por varios estudiantes simultáneamente, esta organización constituye el embrión de lo que pasado el tiempo se convertirá en lo que hoy conocemos como la biblioteca universitaria.<sup>1</sup>

El concepto de universidad fue tomando forma principalmente durante el siglo XII, como consecuencia del renacer de las ciudades y la consecuente secularización producida en todos los niveles. Hasta entonces el libro se había mantenido al margen de la mayoría de la sociedad, dentro de su celoso contenedor que eran los monasterios.<sup>2</sup>

En principio, va a ser la atracción que ejercían algunos maestros, a los que acudían alumnos de tierras lejanas, consolidando su posición en el siglo XIII, cuando de la mano de papas, reyes y municipios aprueban su carta de constitución. En cierta manera pueden verse como una evolución de las escuelas catedralicias. La palabra universidad equivaldrá a asociación, pues los estudiantes se asociaron con los profesores para construir una cofradía. Y desde sus orígenes los libros van a ser su principal herramienta de trabajo.<sup>3</sup>

Las primeras universidades se constituyen en Italia, donde aparece la escuela de medicina de Salerno, y la de Derecho de Bolonia en 1158. Pero la mayoría de las universidades tuvieron carácter eminentemente religiosos. Como el caso de París en 1200.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> ESCOLAR SOBRINO, Hipólito. *Historia de las Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez, 1972. p. 178.

<sup>2</sup> *Ibidem*. p. 180.

<sup>3</sup> *Ibidem*. p. 182.

<sup>4</sup> *Ibidem*. p. 183.

La base del éxito de las universidades está en el deseo de sus miembros en profundizar en los problemas para alcanzar una formación mejor. Esta formación se reflejará en el contenido de las bibliotecas, cuyos libros van a ser su principal herramienta de trabajo.

El renacimiento y el nacimiento de la imprenta, abrió la posibilidad de que más personas accedieran al libro, al poder producir ejemplares múltiples. La circulación del libro se incrementó y el mundo bibliotecario se enriqueció notablemente con el desarrollo de ricas colecciones y grandes bibliotecas. En los siglos XV y XVI se crean bibliotecas como la Marciana de Venecia, la Ambrosiana de Milán, la Mediceo Laurenziana de Florencia, o la del Escorial en España.<sup>5</sup>

La Universidad de París, es famosa por sus estudios de teología, creada en 1257 por Roberto Sorbone, cuya biblioteca se dividió en dos partes: biblioteca magna, para obras de consulta y librería para, para las obras de poco uso y destinadas a préstamo bajo una fianza. Los temas sobre los que versaban los libros eran principalmente sobre teología, sin que faltaran los clásicos, de medicina y derecho canónico. La biblioteca del College de Cambridge en (Inglaterra), posteriormente el de Harvard en (Estados Unidos) el cual se iniciaba en 1638, fundado para la formación de ministros para el culto, siendo el primer colegio superior de la América inglesa. La biblioteca se inicia con un donativo de John Harvard, epónimo de la universidad, la mayor parte de carácter religioso, a los que se sumaron continuos donativos.<sup>6</sup>

Otras universidades importantes y posteriores a la de Harvard son la de Yale 1701, Princeton (1750), Columbia (1754), que si bien no poseen de ricos manuscritos como las europeas, en impresos superan a estas. Funcionando en la actualidad con un rendimiento similar al de empresas privadas, para las cuales suponen un punto de referencia por la calidad de sus servicios. Con la fundación de este tipo de universidades se inicia un periodo de modernización de la educación superior de igual forma se empiezan a desarrollar nuevas formas de clasificar y difundir el conocimiento que estas mismas instituciones educativas comienzan a crear.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Ibídem. p.184.

<sup>6</sup> Ibídem. p. 185-186

<sup>7</sup> Ibídem. P. 189

La American Library Association (ALA) define la biblioteca universitaria como una “biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y de mas servicios”.<sup>8</sup> En esta definición destacan las dos principales funciones que tiene la biblioteca universitaria y que coinciden con las funciones propias de la universidad: el apoyo a la docencia y a la investigación, que son dos de las funciones más importantes de este tipo de bibliotecas. Junto a estas hay que citar también la función cultural y educativa que la universidad debe desempeñar en la comunidad en la que este inmersa.<sup>9</sup>

La biblioteca universitaria es una pieza clave de la universidad y constituye uno de los indicadores para medir su calidad. Se podría decir que entre los indicadores de excelencia con que cuentan las universidades se encuentran los recursos, pues condicionan en gran medida los resultados, y entre estos recursos la biblioteca, representada por tres indicadores: número de libros de la biblioteca, libros por estudiante y libros por centro.<sup>10</sup>

En la actualidad, el estudio de la biblioteca universitaria requiere hacer referencia al contexto bibliotecario general y en este concepto, al margen de la tipología bibliotecaria, es preciso señalar que estamos asistiendo al nacimiento de un nuevo modelo de biblioteca: la Biblioteca híbrida. El nacimiento de la biblioteca híbrida, momento en el que nos encontramos, por lo que carecemos de perspectiva suficiente para juzgar su trascendencia.

Su nacimiento es el resultado de una paulatina incorporación a la gestión de la biblioteca de los sistemas automatización, las redes telemáticas y de las tecnologías de información y comunicación (TIC), así como de un mayor volumen de la información digital. Como consecuencia del proceso de incorporación de las tecnologías de la información, la biblioteca ha ido experimentando una evolución que la ha ido acercando poco a poco a lo que hoy

---

<sup>8</sup> MERLO VEGA, José Antonio. “*Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias*”. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, [en línea] abril – junio 1998, vol. 49, no. 2 p.1 [Consulta: 8 mayo 2009]. Disponible en Internet: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>.

<sup>9</sup> *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez, 1995. p. 30.

<sup>10</sup> *Ibíd.* p. 31.

conocemos como biblioteca híbrida. Esta evolución se ha manifestado sobre todo en el terreno de las colecciones y servicios con los que cuenta esta.<sup>11</sup>

La nueva biblioteca universitaria, la cual es más interactiva con el usuario gracias a la ayuda de nuevas tecnologías de la información como el internet la cual le permite estar presente en un espacio virtual y remoto, no solo en un espacio físico como tradicionalmente ocurría hasta antes de la aparición de estas herramientas tecnológicas, esta ya no únicamente se encarga de preservar y difundir información en forma impresa sino que además tiene que transformarla a un entorno digital por medio de procesos de digitalización documental, acorde con los nuevos tiempos y requerimientos que demanda el avance tecnológico que cada vez es más acelerado.

## **1.2 El papel de las bibliotecas universitarias en la actualidad.**

Las bibliotecas universitarias son complejas instituciones con una gran variedad de roles que ofrecen productos y servicios desarrollados a lo largo de la historia y cuyo fin fundamental ha permanecido siendo el mismo: ofrecer acceso al conocimiento científico y de calidad. Ninguna otra institución habría podido arrebatárle su primacía como líder en el suministro de información científica e histórica, hasta el punto de ser consideradas iconos culturales por su papel de guardianes del conocimiento científico. Como vemos la biblioteca tiene una función fundamental para este tipo de instituciones debido a la amplia gama de tareas que tiene encomendadas y la cuales son vitales para el funcionamiento de una institución educativa.<sup>12</sup>

Por su parte, esta institución, a su vez está integrada por distintas entidades como el personal administrativo y operativo, los cuales resultan cruciales para conseguir los objetivos marcados por la institución y en consecuencia, para que esta pueda cumplir su función social. Por lo tanto la biblioteca en una universidad resulta vital, a tal grado que fue llamada por James Thompson el ‘corazón de la universidad’<sup>13</sup> lo cual tiene sentido si tomamos en cuenta que la biblioteca universitaria existe para apoyar de una manera sistemática y efectiva las funciones de la universidad a la que pertenece, es

---

<sup>11</sup> Ibídem. p. 33.

<sup>12</sup> GONZÁLEZ FERNÁNDEZ.-VILLAVICENCIO, Nieves. *Las bibliotecas universitarias en su contexto actual*. [En línea]. [Consulta: 8 abril de 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/be/apuntes>.

<sup>13</sup> THOMPSON, James. *La biblioteca universitaria: Introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez. 1990. p.20

decir, los planes y programas de docencia, investigación y por su puesto la difusión de la cultura.<sup>14</sup>

La forma como la biblioteca universitaria se hace indispensable es mediante la preservación del conocimiento y facilitando su difusión, constituyéndose como una extensión del aula, reforzando el aprendizaje adquirido en esta, promoviendo además como factor relevante a la ciencia por ser esta de vital importancia dentro de una institución de educación superior.<sup>15</sup> Por ello, la biblioteca universitaria debe ser un ente vivo y en constante evolución, en el mismo nivel de importancia que los diferentes departamentos que una universidad requiere para su adecuado funcionamiento.<sup>16</sup> Prueba de esto es que en la actualidad existen muchas bibliotecas universitarias que resultan verdaderamente estratégicas para las universidades en las que están insertas, por la calidad de los servicios que ofrecen y sobre todo por ir a la vanguardia en el aspecto de la tecnología de la información.<sup>17</sup>

Sin embargo, hoy en día somos testigos de que su papel de instituciones líderes en el suministro de la información está cambiando y las bibliotecas están renunciando a ese puesto debido básicamente al impacto de la tecnología digital, que ha inundado cada aspecto de nuestra civilización y ha supuesto una revolución no solo en la forma en que almacenamos y transmitimos la información sino también en cómo la buscamos o accedemos a ella.<sup>18</sup>

Por otro lado, el desarrollo de la tecnología de la información, ha sido decisivo en la evolución de las bibliotecas universitarias, al permitir mayor capacidad de almacenamiento cronológicamente un ejemplo de estas herramientas tecnológicas son las microfichas, que por más de cuarenta años permitieron que las bibliotecas contaran con vastas colecciones, en espacios reducidos. Posteriormente vino el disco compacto, hasta el vertiginoso desarrollo de internet, fundamentalmente en el crecimiento de la biblioteca digital.<sup>19</sup>

---

<sup>14</sup> MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. *Políticas de selección de material bibliográfico en las instituciones de educación superior*. México: UNAM; ANUEIS, 1989. p. 9.

<sup>15</sup> LUGO HUBP, Margarita. *Las bibliotecas universitarias mexicanas: apuntes para un diagnostico*. En: *Métodos de información*. v.7, no. 40. Sep. 2000. p. 45

<sup>16</sup> GARZA MERCADO, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria*. México: El Colegio de México. 1984. p. 27.

<sup>17</sup> THOMPSON, James. Op. cit. p. 25.

<sup>18</sup> GONZÁLEZ FERNÁNDEZ., VILLAVICENCIO, Nieves. Op. cit. p. 1.

<sup>19</sup> *Ibíd.* p. 2.

La concepción de la biblioteca universitaria también se ha transformado, pues de ser su insumo principal de trabajo, el libro, ahora lo es la información recopilada por medio de distintos recursos electrónicos, en este sentido la ALA define a la biblioteca como una combinación armónica de personal, colecciones e instalaciones cuyo fin es ayudar a los usuarios a transformar la información en conocimiento.

Esta concepción subraya:

- 1) La vinculación entre la biblioteca con la docencia e investigación, los dos canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad
- 2) La idea de que el conocimiento se produce desde la información, y en este sentido, la biblioteca hace a la universidad.<sup>20</sup>

Como consecuencia de lo anterior la labor de las bibliotecas universitarias se torna complicada, ya que uno de los sectores con mayor desarrollo y producción, actualmente es precisamente el de la información. Frente a esta situación la biblioteca universitaria funge como un centro de actividad intelectual en el cual se hace frente a la sobre producción de información, recabando, seleccionado, adquiriendo organizando y administrando los documentos relevantes para la comunidad a la que sirve.<sup>21</sup>

A pesar de que la biblioteca es un organismo con características muy particulares, en su estructura administrativa no es diferente de cualquier otra corporación.<sup>22</sup> Por ello, se requiere aplicar los pasos del proceso administrativo para lograr óptimos resultados en la búsqueda de cumplir la tarea que la biblioteca universitaria tiene asignada.

Antes que nada, debe tenerse en cuenta que la base del buen funcionamiento de una biblioteca es el personal y es que no debe perderse de vista que el motor principal que mueve a una

---

<sup>20</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Apud TARDÓN, Eugenio. *Las bibliotecas universitarias: concepto y función*. [En línea]. [Consulta: 8 abril 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf).

<sup>21</sup> SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo. “*La optimización de recursos y la formación de usuarios: una necesidad para las bibliotecas universitarias del siglo XXI*”. En: *Memorias: XVII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: CONACULTA 1989. p. 47.

<sup>22</sup> THOMPSON, James. Op.cit. p. 67.



biblioteca universitaria son sus recursos humanos, por ello no es gratuito que entre el 50 y el 60 % del presupuesto destinado a una biblioteca se gaste en salarios.<sup>23</sup>

Por ello, la plantilla de bibliotecarios debe estar compuesta por bibliotecarios con formación universitaria, con grado académico en los niveles altos de la jerarquía, respaldados por auxiliares técnicos y personal administrativo, lo cual se refleje en tener un buen servicio.<sup>24</sup> Una norma estadounidense estipula que debe haber un bibliotecario profesional por cada 500 estudiantes.<sup>25</sup> El tener la posibilidad de contar con recursos humanos calificados para el desarrollo e implementación de bibliotecas de cualquier tipo, ha sido un proceso arduo.

Este proceso de profesionalización de los bibliotecarios comenzó hace muchos años, en 1887 cuando Melvin Dewey fundó la primera institución para formar bibliotecarios con grado académico en la Escuela de Biblioteconomía de la Universidad de Columbia, Estados Unidos. Posteriormente, varios alumnos formados en la cátedra de Dewey fundaron otras escuelas para bibliotecarios profesionales.<sup>26</sup> Es gracias a este proceso de profesionalización, que el bibliotecario ha pasado de ser un celoso guardián de los libros en las bibliotecas monásticas, hasta llegar a ser un verdadero profesional de la información, sin cuya labor facilitadora, la recuperación de la información sería, poco menos que imposible.

Si se tiene claro lo anterior, el primer paso para lograr un manejo exitoso de una biblioteca es llevar a cabo un proceso analítico de planeación, con la finalidad de establecer el rumbo a seguir por parte de la biblioteca en su conjunto, mediante el diseño e implementación de planes, políticas, programas y proyectos.<sup>27</sup> Para esto, es fundamental considerar los factores que inciden en el desempeño de la organización, tanto externos, como los sociales, económicos, culturales, tecnológicos, políticos o demográficos o bien internos, como pueden ser los recursos humanos, recursos materiales, infraestructura o los servicios.

---

<sup>23</sup> STUEART, Robert D. *Library and Information centers management*. Englewood: Libraries Unlimited, 2007. p. 163.

<sup>24</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op.cit. p. 27.

<sup>25</sup> TARDÓN, Eugenio. *Las bibliotecas universitarias: concepto y función*. [En línea]. [Consulta: 8 abril 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf).

<sup>26</sup> MOREHEAD, Joe. *Theory and practice in library education: The teaching and learning process*. Littleton: Libraries unlimited, 2002. p. 30.

<sup>27</sup> STUEART, Robert D. Op.cit. p. 36.

Por lo tanto, el resultado de una adecuada planeación es la formulación de la misión, visión, metas y estrategias de la biblioteca.<sup>28</sup>

La calidad de los programas académicos de cada institución está determinada en gran medida por la eficiencia con la que se ofrecen los servicios bibliotecarios y los apoyos que la institución otorga a los mismos.

La adopción de nuevos modelos educativos, centrados en los estudiantes y en el aprendizaje, así como el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, plantea escenarios de retos y oportunidades para las bibliotecas. La humanidad se encuentra en el umbral de la llamada sociedad del conocimiento, en la que el acceso y manejo adecuado de la información, sumados a la aceptación de un paradigma de aprendizaje para toda la vida, establecen los fundamentos del éxito de los individuos, de las instituciones y de los países.

La biblioteca universitaria debe constituirse en un organismo dinámico que cumpla con la responsabilidad de localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar y brindar acceso oportuno a los recursos informativos que sirvan de soporte a los diferentes programas académicos de la institución. Sin embargo, la función debe ir más allá, al constituirse en una parte importante de la comunidad de aprendizaje; colaborando para que los usuarios desarrollen una conciencia clara de la importancia de la información como un recurso estratégico en su formación, y a que gradualmente tengan la capacidad para transformar la información en conocimiento.<sup>29</sup>

Las universidades se constituyen en sitios privilegiados para que los individuos tengan acceso a esta sociedad del conocimiento y, dentro de ellas, las bibliotecas se erigen a su vez como los centros por excelencia en donde los usuarios no solamente contarán con el acceso a la información, sino que además recibirán apoyo para desarrollar las competencias necesarias para aprovecharlas óptimamente.

Por tanto, es necesario que los bibliotecarios académicos se proyecten hacia sus comunidades universitarias no solamente como expertos en la selección, manejo y aprovechamiento de la información y de las tecnologías relacionadas, sino también como profesionales que pueden contribuir a que sus usuarios desarrollen estas competencias.

---

<sup>28</sup> *Ibíd.* p. 53.

<sup>29</sup> *Ibíd.* p. 58-59.

En el contexto de las particularidades de cada institución, que se reflejan en su historia, misión, visión estratégica y objetivos, las bibliotecas académicas deben asumir una participación preponderante en los procesos de enseñanza-aprendizaje; para ello debe atenderse lo siguiente:<sup>30</sup> El valor de una adecuada planeación es un aspecto que en numerosas ocasiones se descuida. Por parecer una actividad consumidora de tiempo, difícil y a veces hasta confusa, sin embargo la experiencia ha demostrado que una buena planeación es indispensable para cualquier biblioteca o centro de información ya que esta tendrá que ser sustentada por medio del proceso administrativo para su adecuada operación el cual sigue diferentes procesos antes de poder llegar a la consecución del objetivo y metas trazadas. Un proceso de suma importancia es el de la organización, el cual consiste en diseñar la estructura operativa, también llamada estructura organizacional, asignando funciones y actividades con la finalidad de alcanzar objetivos, metas y proyectos. Para poder llevar a cabo el proceso de la estructura organizacional es fundamental identificar las tareas más importantes para lograr alcanzar los objetivos y metas, logrando así el cumplimiento de la misión, del organismo en cuestión.<sup>31</sup>

Por otra parte, el diseño de los departamentos de una biblioteca universitaria, generalmente se basa en el método llamado funciones. Con base en lo anterior los departamentos que componen una biblioteca como de la que se trata en este trabajo son.<sup>32</sup>

- Departamento de desarrollo de colecciones: sus funciones van desde la selección de los materiales, comunicación con la academia, compra directa a los editores, hasta la gestión de donaciones de publicaciones oficiales, Institucionales, de ONG's, etc.
- Departamento de organización bibliográfica: sus funciones son la catalogación descriptiva y la catalogación temática de los materiales.
- Departamento de servicios al público: aquí se agrupan todas las funciones que tienen que ver con el contacto directo de la biblioteca con el usuario, ya sea mediante los materiales que posee en sus colecciones o bien mediante la prestación de servicios. Entre

---

<sup>30</sup> STUEART, Robert D. Op.cit. p.36.

<sup>31</sup> Ibídem. p. 53.

<sup>32</sup> Ibídem. p.102

esas funciones podemos mencionar el préstamo en sala, domicilio e interbibliotecario: consulta de referencia; alerta; diseminación selectiva de la información; hemeroteca y muchas actividades para la extensión de la cultura, etc., con la opción de centralizar o descentralizar los procesos administrativos.<sup>33</sup>

Para establecer la jerarquía dentro de las organizaciones existen dos modelos. El primero es el horizontal, con responsabilidad y autoridad compartida, es decir todos los encargados del mando de cada departamento tiene el mismo nivel de autoridad.

El segundo es el vertical, en donde la autoridad y responsabilidad son proporcionales al nivel jerárquico de cada departamento. Esto es la toma de decisiones se da en la cabeza de la organización y fluye en forma de órdenes hacia los diferentes niveles de que componen la estructura organizacional. Este modelo es tradicionalmente el más usado en la mayoría de las bibliotecas.<sup>34</sup>

Este modelo jerárquico es también llamado piramidal. A la cabeza el director de la biblioteca es el responsable del control global- proyectos y planes, coordinación y organización general. Debajo de este se encuentra el subdirector, responsable de las actividades diarias de las biblioteca...Dentro de cada una de estas grandes divisiones habrá una ulterior jerarquía, una segunda línea de mando.<sup>35</sup>

Un asunto que también resulta fundamental es la cuestión financiera, porque toda actividad académica requiere inversión de capital. La biblioteca universitaria genera una serie de gastos fijos necesarios para su adecuado funcionamiento.

El presupuesto de una biblioteca universitaria debería ser por lo menos, del 6%<sup>36</sup> del total de su presupuesto. Sin embargo, esto no sucede ni en los países desarrollados, por ejemplo en Inglaterra o los Estados Unidos el porcentaje que designan las universidades no rebasa el 4%<sup>37</sup>. En México, las normas de la ABIESI estipulan un 5% como presupuesto. A su vez se sugiere que la distribución presupuestaria es como sigue: 60% a salarios, 30% en adquisición

---

<sup>33</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op.cit. p. 28

<sup>34</sup> STUEART, Robert D. Op.cit. p. 93

<sup>35</sup> THOMPSON, James. Op.cit. p. 65.

<sup>36</sup> RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. NORMAS Y DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS. [En línea]. [Consulta: 8 abril de 2009]. Disponible en internet: <http://www2.uji.es/rebiun/normasbibliotecas>].

<sup>37</sup> THOMPSON, James. Op.cit. p. 48-49.

de documentos y el 10% restante en otros rubros,<sup>38</sup> desafortunadamente frente al constante aumento de los documentos, requerimientos tecnológicos y de personal los presupuestos que se destinan a esta resultan insuficientes por lo general. Por otro lado un rubro trascendental para la biblioteca son sus colecciones en este sentido y de acuerdo a las normas de la Association for College & Research Libraries de Estados Unidos se considera que el mínimo de volúmenes para una biblioteca de esta índole es de por lo menos 85, 000 volúmenes, con una cantidad de 15 volúmenes por alumno y 100 por cada profesor de tiempo completo,<sup>39</sup> mientras que en Alemania se considera un mínimo de aceptable de 600,000 volúmenes.<sup>40</sup>

El acervo documental de una biblioteca universitaria. Está integrado por diferentes soportes de información como lo son los libros, publicaciones periódicas, audiovisuales, mapas, bases de datos, documentos electrónicos entre otros.<sup>41</sup> A su vez estos formatos se agrupan en colecciones como la colección general, de investigación, de consulta, hemeroteca, audiovisuales, etc.

Por otra parte, el desarrollo tecnológico ha implicado una aceleración del avance de la biblioteca universitaria en la última parte del siglo XX y su nueva conceptualización a partir del Siglo XXI, del siglo XX podemos señalar dos momentos fundamentales por un lado, la automatización de los procesos bibliotecarios y por otro el surgimiento de la biblioteca digital con servicios tan innovadores como el que se expondrá en este trabajo.

---

<sup>38</sup> TALBOT, Richard J. *financing the academic library: Priorities for academic libraries*. San Francisco, CA. Jossey Bass, 1998. p. 39.

<sup>39</sup> TARDON, Eugenio. Op.cit. p. 7.

<sup>40</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op.cit. p. 60-61.

<sup>41</sup> LUGO HUBP, Margarita. Op.cit. p. 48.

La automatización trajo una serie de ventajas para el manejo de este tipo de bibliotecas como son:

- ☞ La mejora de la eficacia del proceso
- ☞ La mejora en la información administrativa y de gestión
- ☞ Una disminución en los costes por unidad catalogada, que se estimaba en un 33%
- ☞ Un incremento en la productividad del personal,
- ☞ El establecimiento de un marco favorable para la cooperación y la concentración de recursos.<sup>42</sup>

Con respecto a la biblioteca digital, la cual tuvo su boom en la última parte del siglo XX, con el desarrollo de la llamadas TIC's, concretamente en el aspecto de bases de datos de tipo relacional, que permitió almacenar grandes cantidades de información y recuperarla a través de programas de cómputo expresamente diseñados para este fin.<sup>43</sup>

Una definición bastante acertada de lo que es una Biblioteca digital es la siguiente:

....una colección de documentos electrónicos convenientemente organizada y dispuesta para su uso. Colección, organización y difusión son los tres aspectos básicos que distinguen a las bibliotecas. En el caso de las bibliotecas digitales el marco es el mismo, ya que se trata de formar colecciones de documentos electrónicos, organizarlas con criterios bibliotecológicos y ponerlas a disposición de los usuarios a quienes pueda interesar. No se trata tan solo de digitalizar textos, imágenes o sonidos y ponerlos en red, sino que, además, es necesario un sistema de organización de los fondos y de acceso a los mismos.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> CARREIRA DELGADO, Ma. Isabel. *Automatización de la BUC: El papel de una biblioteca piloto*. . [En línea]. [Consulta: 9 abril 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/bucm](http://www.ucm.es/bucm).

<sup>43</sup> SÁNCHEZ HUITRON, José Alfredo. “Colecciones digitales universitarias en México”. En: *Biblioteca Universitaria: nueva época*. Vol., no. 2. Jul.-Dic. 2002. p. 131.

<sup>44</sup> MERLO VEGA, José Antonio. *Bibliotecas Digitales (I): colecciones de libros de acceso público*. [En línea]. [Consulta: 3 abril 2009]. Disponible en Internet: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd1.htm>.

Se puede decir que este tipo de biblioteca aun está buscando su propia definición, en cuanto a metodología de desarrollo, normalización y administración, la cual en algunos casos ni siquiera recae en bibliotecarios. Lo cual no quiere decir que no existan excelentes bibliotecas digitales. Como ejemplo tenemos las siguientes bibliotecas de este tipo.

- La Biblioteca Cervantes: (<http://www.cervantesvirtual.com/>)
- La de Virginia Tech: (<http://www.scholar.lib.vt.edu/>)
- La European Public Library (<http://www.theeuropeanlibrary>)
- La Internet Public Libray: (<http://www.ipl.org/>)
- Chillas la Biblioteca Virtual: (<http://www.diba.es/chillas/inici.asp>)

La biblioteca universitaria enfrenta una serie de dificultades motivada por diferentes factores como la explosión de la información, los recortes presupuestales, entre otros, esta situación limita la labor hacia el logro de sus objetivos. Una de las formas de hacer frente a esta problemática es la cooperación interbibliotecaria “Las bibliotecas académicas tienen una historia larga de compartir recursos por medio de proyectos cooperativos. La idea básica que promueve este tipo de cooperación es que un grupo de bibliotecas cuenta con más recursos que cualquier biblioteca individual puede tener. El aumento de la información disponible en la World Wide Web hace a este tipo de cooperación cada vez mas practica pero nada de este se podría lograr si esta no cuenta con los medios adecuados para su buen funcionamiento, los medios más elementales para tal acción están regidos por ocho encabezados generales.”<sup>45</sup>

- 1) Recursos para la enseñanza, la investigación y la extensión
- 2) Funcionarios competentes
- 3) Organización de los fondos para su uso
- 4) Espacio y equipo adecuados
- 5) Integración de la biblioteca con los planes académicos y administrativos

---

<sup>45</sup> MATTES, Daniel. “Cooperación interbibliotecaria internacional: ejemplos actuales y expectativas para el futuro”. En: *Biblioteca Universitaria*, Nueva época, Vol. III. No. 1, enero-junio del 2000. p.3.

- 6) Integración de la biblioteca con los recursos bibliográficos de la comunidad, del estado y de la región.
- 7) Integrar los recursos tanto nacionales como internacionales con los que la biblioteca pueda contar
- 8) Tener un plan efectivo y factible de gobierno para la biblioteca.<sup>46</sup>

Pero el desarrollo que una biblioteca como la aquí citada pueda tener, en cuanto a personal, servicios e infra estructura no tendría razón de ser, si no tuvieran como finalidad satisfacer las demandas de información de su comunidad de usuarios formada por estudiantes, académicos, investigadores y personal administrativo.

Obviamente que el manejo de todas estas funciones no resulta de ninguna manera sencillo, pues en la biblioteca convergen una serie de funciones tan variadas como pueden ser la administración, las ciencias de la comunicación informática y, por su puesto la bibliotecología y sus profesionales.

### **1.3 Las Bibliotecas universitarias en México.**

Dentro del panorama nacional podemos testificar que las bibliotecas universitarias son nuestras mejores bibliotecas, pues en ellas se han logrado aplicar muchos de los desarrollos de la disciplina bibliotecológica. Gracias a esto son las que provén el más alto porcentaje de servicios en cantidad y calidad.<sup>47</sup>

Esto no es fortuito ya que este tipo de unidades de información concentran y emplean a la mayor parte del personal profesional existente en nuestro contexto.<sup>48</sup>

Como consecuencia, en ella se han desarrollado servicios bibliotecarios de gran calidad, en varias universidades como la Universidad Nacional Autónoma de México, que ha logrado mantener un sistema de más de 120 bibliotecas y fue pionera en los servicios electrónicos de información, asimismo, posee una de las bibliotecas digitales más completas; la biblioteca

---

<sup>46</sup> WILSON, Louis. *La biblioteca Universitaria: su organización, administración y funciones*. Washington. D.C.: Unión Panamericana, 1963. p.23.

<sup>47</sup> LUGO HUBP. Margarita, Op.cit. p. 47.

<sup>48</sup> Ibídem, p. 48.



Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México, considerada una de las mejores bibliotecas de América Latina en el área de ciencias sociales.<sup>49</sup>

Cabe mencionar que algunas de las bibliotecas universitarias mexicanas han logrado reunir acervos de respetables dimensiones, por ejemplo la Biblioteca Central de la UNAM que cuenta con alrededor de 300,000 volúmenes; las bibliotecas de la Universidad Autónoma Metropolitana que entre sus tres unidades llegan a casi 600,000 volúmenes. O la más grande de todas la Daniel Cosío Villegas que cuenta con más de 600,000.

Sin embargo, las bibliotecas universitarias mexicanas presentan una serie de desigualdades entre una institución y otra, en este sentido se pueden considerar que existen tres niveles de desarrollo.

En primer nivel se pueden considerar como bibliotecas universitarias desarrolladas, como el caso de la Biblioteca Raúl Bailleres del ITAM, varias de la UNAM o algunas del sector privado, como la de la Universidad LaSalle, y algunas del Sistema ITESM.

En un segundo nivel están las bibliotecas que están en proceso de desarrollo como es el caso de algunas universidades autónomas de los estados.

En un tercer nivel estaríamos hablando de aquellas bibliotecas que cuentan con un nulo desarrollo, insertas en universidades cuyas autoridades no le asignan la debida importancia a sus servicios bibliotecarios.

Las características de las bibliotecas desarrolladas es que cuentan con una estructura organizacional bien definida; planes de trabajo; personal profesional; los procedimientos administrativos y bibliotecológicos se llevan a cabo de una manera automatizada y cuentan con recursos económicos en cantidad suficiente, los cuales se incrementan sistemáticamente, y además participan en proyectos de cooperación bibliotecaria.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Ibídem. p. 49.

<sup>50</sup> SANCHEZ AMBRIZ, Gerardo. Op.cit. p. 48-49.

Un dato de 1988, nos da una idea bastante clara de la carencia de bibliotecas universitarias en nuestro país, pues se encontraban alrededor de 623 bibliotecas universitarias del sector público.<sup>51</sup> Si tomamos en cuenta que estas instituciones captan a la mayoría de los casi dos millones y medio de estudiantes de licenciatura y postgrado que existen actualmente en México el asunto es bastante preocupante.<sup>52</sup> Por lo mismo, se puede afirmar que México no cuenta con un sistema nacional de bibliotecas de educación superior.

Pese algunos intentos muy loables como la Red Nacional de Bibliotecas de Educación Superior. (RENABIES) que desde hace diecisiete años agrupa a las bibliotecas de las universidades públicas de nuestro país.<sup>53</sup>

Existen muchas causales que determinan tal situación, una de ellas es la carencia de recursos humanos, por ejemplo en 1995 el total del personal bibliotecario de las universidades ascendía a 2872 elementos, pero de estos solo 810 contaban con formación académica especializada. Esto se debe entre otras razones, a que existen muy pocas instituciones de educación superior que incluyen programas de licenciatura y postgrado para formación de profesionales en el área bibliotecológica. Pese a que la primera escuela para bibliotecarios data de 1916, cuando la Secretaría de Educación Pública y Bellas Artes puso en marcha la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros, que entonces formó parte de la Biblioteca Nacional. Sin embargo, esta solo duró en funciones tres años, pues las condiciones del país eran sumamente inestables.

Después otro intento de parte de los responsables de la educación pública en México, dio origen a la Escuela Nacional de Bibliotecarios, en 1929, la cual también fue de duración efímera, pues fue cerrada tan solo un año más tarde.<sup>54</sup>

Un acontecimiento de gran trascendencia, para la vida cultural de México, fue la migración española de 1939, producto de la Guerra Civil Española. La bibliotecología y las disciplinas

---

<sup>51</sup> LUGO HUBP. Margarita. Op.cit. p. 47.

<sup>52</sup> ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Anuario estadístico 2003. Población escolar de licenciatura. Población Escolar de licenciatura por entidad, Institución, Escuela y Carrera.-México : ANUIES, 2005. [En línea]. [Consulta: 11 abril 2009]. Disponible en Internet: <http://anuies.mx/index1024.html>.

<sup>53</sup> LUGO HUBP. Margarita. Op. Cit. p. 46.

<sup>54</sup> RAMIREZ LEYVA. Elsa Margarita. *“La educación y la investigación bibliotecológica en México”*. En: *Métodos de información*. Vol . 7, num. 40. Sep, 2000. p. 54-60.

afines no podían quedar al margen de este fenómeno, pues entre los muchos profesionales valiosos llegaron 65 personas, dedicados a las áreas editorial, bibliotecología, archivonomía y bibliografía...<sup>55</sup> De entre ellos debemos destacar a José Ignacio Mantecón, Agustín Millares Carlo y Juan Vicens de la Llave, quienes formaron parte de la primera generación de docentes de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA).<sup>56</sup> Es precisamente la ENBA la primera institución de nivel licenciatura, cuya fundación data de 1945.

Posteriormente, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), a través de la Facultad de Filosofía y Letras, puso en marcha, en 1956, el Colegio de Bibliotecología, la UNAM fue la primera en ofrecer programas de postgrado, siendo hasta la fecha la única que ofrece el grado de doctor, además cuenta con el único centro de investigaciones de la disciplina (CUIB) en México; la Universidad Autónoma de Guadalajara, puesta en marcha en 1980; la Universidad Autónoma de Chihuahua; La Universidad Autónoma de Nuevo León; Universidad Autónoma de San Luis Potosí, su programa comenzó en 1980.<sup>57</sup>

En 1992, la Universidad Autónoma del Estado de México, abrió la Licenciatura en Ciencias de la Información. Ese mismo año la Universidad Autónoma de Chiapas comenzó su programa de licenciatura en Bibliotecología. En 1999, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey abrió su programa de maestría virtual cabe mencionar que se trata de la primera institución privada que otorga un posgrado en la disciplina.<sup>58</sup> Aunque, también hay que decirlo esto responde básicamente a la necesidad de satisfacer su demanda interna de personal, impuestas por las normas de la Southern Association of College and Schools (SACS), de la que forma parte. La universidad Autónoma Metropolitana, inicio su maestría en Gestión y Usos de la Información en 1999.<sup>59</sup>

---

<sup>55</sup> ARMENDARIZ SANCHEZ, Saúl y ORDOÑEZ ALONSO, Ma. Magdalena. *La aportación de los refugiados españoles a la Bibliotecología*. [En línea] [Consulta: 15 abril 2009]. Disponible en Internet: <http://anuies.mx/index1024.html>

<sup>56</sup> *Ibíd.*

<sup>57</sup> GARZA MERCADO, Ario. *Op.cit.* p. 31.

<sup>58</sup> RAMIREZ LEYVA, Elsa Margarita. *Op.cit.* p. 14.

<sup>59</sup> *Ibíd.* p. 14.

Por su parte, en el año 2002, a través de un convenio de colaboración académica entre la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), se puso en operación la maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información. En las instalaciones de la UADY.<sup>60</sup>

Finalmente en el año 2004, El Colegio de México puso en marcha su programa de maestría.<sup>61</sup>

Lo que empeora la situación es que la matrícula de estas instituciones suele ser muy reducida.

Algo que debe tenerse en cuenta es que no solo se debe pensar en los puestos de trabajo que ya existen en las bibliotecas, sino en los que faltan por crearse debido a que no existe una correcta gestión de proyectos para la creación de bibliotecas que nos hacen falta. Ante esta situación, muchas veces las autoridades universitarias optan por asignar los puestos de dirección y operación de sus bibliotecas a profesionales de otras áreas como ingenieros, contadores públicos o profesores quienes son ávidos lectores, pero ello no los capacita para las tareas propias de un bibliotecario profesional. Esto, sucede en el menos pesimista de los escenarios, ya que en otras ocasiones se designa a personal sin formación académica.

Otra de las causales que está relacionada con lo anterior, es que el papel social del bibliotecario no es valorado adecuadamente y por ende, el personal que dirige algunas bibliotecas universitarias o algunos servicios y procesos bibliotecarios, contribuyendo así a que el rol social de los bibliotecarios sea poco reconocido en México.<sup>62</sup> Muestra de ello es que existen múltiples casos en que, habiendo profesionales de la información disponibles, por razones políticas o por falta de visión de las autoridades, esos nombramientos quedan en manos de personas cuyo perfil es totalmente ajeno al que la biblioteca requiere.

Por su parte, los sindicatos en algunas universidades resultan sumamente nocivos dentro para el manejo de la biblioteca, ya que las autoridades se ven sometidas a presiones por parte de estos grupos y tienen que otorgar los puestos a personal sindicalizado, sin conocimientos técnicos y sin el mínimo compromiso hacia el trabajo. Parte de las causas de tal situación es el

---

<sup>60</sup> UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN [En línea] [Consulta: 16 abril 2009]. Disponible en internet: <http://www.uady.mx/sitios/servbib/maestria.html>.

<sup>61</sup> EL COLEGIO DE MÉXICO. [En línea] [Consulta: 16 abril 2009]. Disponible en internet: [http://biblio.colmex.mx/maestria/programa/convocatoria\\_maestria.html](http://biblio.colmex.mx/maestria/programa/convocatoria_maestria.html)>

<sup>62</sup> LUGO HUBP. Margarita. Op.cit p. 52

hecho, de lo que los bibliotecarios hemos dejado de hacer al no tener representatividad social como gremio. Pues muchos bibliotecarios manejan lo que llamamos un “bajo perfil y actitud” ya que muchas veces solo desempeñan tareas operativas, dejando los puestos de dirección en profesionales de otras áreas. De lo anterior se derivan muchos otros problemas para las que bibliotecas universitarias como el hecho que muchas de ellas no tengan automatizados sus procesos, o que en algunas solo cuenten con un porcentaje de sus rutinas y operaciones automatizadas.<sup>63</sup>

Pero la principal causa del atraso de nuestras bibliotecas universitarias es que la educación y mucho menos la ciencia no es vista como una prioridad dentro de la vida nacional, tanto por el estado, las empresas privadas y a nivel individual por la sociedad en general. Muestra de ello, es que en la construcción de muchos de los edificios destinados para ser bibliotecas, se pone mayor énfasis en el aspecto estético antes que el funcional. Siendo el arquitecto el único que interviene en su diseño y dejando a un lado la opinión de los bibliotecarios, sin tomar en cuenta que los bibliotecarios son los que están más al tanto del funcionamiento y perspectivas de las bibliotecas.<sup>64</sup> En donde ni siquiera se toman encuentra la aplicación de normas. Ello da como resultado, a veces, edificios de gran belleza, pero con deficiencias que dificultan la operación.

Otra situación sumamente delicada es cuando el edificio de la biblioteca es construido en una etapa posterior a la puesta en marcha de algunas universidades. Más aun muchas veces el recinto de la biblioteca se utiliza para otras actividades ajenas a la biblioteca. Todos estos problemas se agudizan por la cuestión financiera, ya que en muchas instituciones de educación superior los recursos económicos son limitados. Eso conlleva a que se mal repartan los presupuestos para bibliotecas. En los años ochenta Ario Mercado Garza afirmo que...la inversión en bibliotecas es todavía muy deficiente, a juzgar por el numero de las que funcionan bien...<sup>65</sup> desafortunadamente esta situación no ha variado mucho, pese a los esfuerzos destinados a revertir esta problemática, lo cual se agrava si tomamos en cuenta que los insumos aumentan su costo año con año.

---

<sup>63</sup> GARZA MERCADO, Ario Op.cit. p. 71.

<sup>64</sup> Ibídem. p. 72.

<sup>65</sup> Ibídem. p. 44.

El estado, por su parte, ha destinado una mayor cantidad de recursos financieros, la más grande hasta ahora, a las universidades a su cargo, a través de los Programas Integrales de Fortalecimiento Institucional (PIFI),<sup>66</sup> con esto algunas universidades sobre todo las de la región Sureste del País se han visto beneficiadas por estos programas, ya han servido de apoyo al desarrollo de infraestructura de estas instituciones de educación superior, aunado a esto las bibliotecas también han podido recibir los beneficios aunque todavía falta mucho por hacer. Las universidades privadas también han hecho fuertes inversiones para desarrollar sus bibliotecas.

Aunque el panorama no parece muy desalentador, debemos señalar que existe un trabajo muy respetable dentro de las bibliotecas universitarias de nuestro país, muestra de ello son las normas de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI). Estas normas fueron aprobadas por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior (ANUIES).<sup>67</sup>

Más recientemente fueron realizadas las normas del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES), las cuales se aprobaron en lo general en 2005, pero que se siguen revisando en rubros particulares. El propósito de estas normas es orientar a las autoridades educativas, personal bibliotecario y administradores universitarios, en los rubros que conforman la actividad bibliotecaria. Igualmente, se espera que delimiten y subrayen las obligaciones de gestión y provisión de recursos que fortalezcan el desarrollo bibliotecario a corto, mediano y largo plazo.<sup>68</sup>

A la vez, las normas brindan una aproximación cuantitativa y cualitativa a la evaluación de la efectividad de una biblioteca universitaria, y a la promoción y uso de medidas de insumos, productos y resultados, en el contexto de la misión de cada institución.

---

<sup>66</sup> SUBSECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR. [En línea] [Consulta: 17 de abril de 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ses4.sep.mx/pe/fi.html>.

<sup>67</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op.cit. p. 56.

<sup>68</sup> CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, COMISIÓN PERMANENTE DE NORMATIVIDAD 2004-2006. Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Guadalajara, Jalisco: CONPAB-IES, 2005. p. 4.

La intención de este documento es erigirse como la plataforma a partir de la cual las IES podrán revisar de manera continua la pertinencia y aplicabilidad de las normas; por lo que debe considerarse como un instrumento perfectible y permanentemente abierto para su revisión y actualización.

Se espera que estas normas, producto del trabajo conjunto de un grupo de bibliotecarios comprometidos con su profesión y con el Consejo, sean el referente para los responsables de bibliotecas que tienen como propósito fundamental ofrecer servicios bibliotecarios de calidad a sus comunidades académicas.

El documento está estructurado en ocho apartados básicos que son los siguientes:

1. Función de la biblioteca académica
2. Organización
3. Recursos humanos
4. Recursos financieros y de infraestructura
5. Colecciones
6. Servicios
7. Educación de usuarios
8. Evaluación

En cada uno de estos apartados se incluyen párrafos introductorios, para pasar luego a una serie de incisos que contienen en su redacción los “debes”, generalmente acompañados de información adicional que explica su razón e importancia, ya que este documento es una norma la cual se esta adecuando a criterios internacionales los cuales marcan la pauta en el campo bibliotecario.

Dentro de estos ocho puntos el medular es el llamado Función de la biblioteca académica, del cual se puede sintetizar lo siguiente:

La biblioteca académica realiza una importante labor de apoyo directo a las funciones sustantivas de las universidades: la docencia, la investigación y la extensión de la cultura. La calidad de los programas académicos de cada institución está determinada en gran medida por la eficiencia con la que se ofrecen los servicios bibliotecarios y los apoyos que la institución otorga a los mismos. La adopción de nuevos modelos educativos, centrados en los estudiantes y en el aprendizaje, así como el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, plantea escenarios de retos y oportunidades para las bibliotecas académicas del país.

Ya que en este punto sedan los parámetros de cuáles son las funciones primordiales de una biblioteca académica contenidos dentro de 11 sub puntos o también llamados “debes”.<sup>69</sup>

1.2 La biblioteca académica debe identificar y promover las estrategias para que a través de sus proyectos y programas, colabore en el cumplimiento de la visión institucional; de igual manera, debe procurar que su participación en el alcance de los objetivos institucionales quede registrada en los documentos estratégicos de la universidad.

1.3 La biblioteca académica debe buscar los medios que le permitan superar la imagen de ser solamente un espacio que resguarda acervos, donde pueden consultarse manuales y textos básicos prescritos por los docentes, o bien, la sala para estudio de los apuntes; a cambio, la imagen de la biblioteca académica debe ser la del centro donde se promueve el aprendizaje y la generación del conocimiento, a través de la prestación de diversos servicios.

1.4 La función actual de la biblioteca académica debe ser el proveer servicios de información donde quiera que se encuentren sus usuarios, a través de las tecnologías de la información y la comunicación, sin importar el soporte y formato del material.

1.5 Las bibliotecas académicas deben constituirse en centros de aprendizaje donde los usuarios desarrollen habilidades en el manejo de las tecnologías de la información y de los diversos recursos informativos, así como en la lectura de documentos en lenguas extranjeras, al mismo tiempo que practiquen valores necesarios en la vida académica, como la tolerancia y respeto ante las ideas de los demás y el uso honesto de la propiedad intelectual.

---

<sup>69</sup> Ibídem. p. 13-15.



1.6 La biblioteca académica debe ofrecer a los profesores servicios atractivos, y crear estrategias claramente definidas que favorezcan las actividades conjuntas entre el profesor, el estudiante y el bibliotecario, en virtud de que los docentes constituyen un factor clave en los procesos de enseñanza aprendizaje, pues un docente conocedor de los recursos y servicios que ofrecen las bibliotecas y convencido de su calidad, constituye un aliado que propiciará en los estudiantes una actitud proclive hacia estos centros.

1.7 La biblioteca académica debe establecer mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los usuarios, a través de un contacto individual, así como también a través del trabajo sistematizado y a largo plazo con los comités de biblioteca, cuerpos académicos y colegiados con la finalidad de cumplir eficientemente con su función de servicio a los programas académicos.

1.8 La biblioteca académica debe constituirse en un apoyo indispensable, incorporando las herramientas necesarias para la administración del conocimiento en las modalidades de aprendizaje no tradicionales, como los programas de educación abierta, a distancia y de universidad virtual.

1.9 La biblioteca académica debe incluir dentro de sus funciones promover el acopio, organización, difusión y acceso al material producido por los académicos, a fin de preservar la memoria institucional y colaborar en la administración del conocimiento generado por la comunidad universitaria a la que sirve.

1.10 La biblioteca académica debe constituirse en una de las áreas universitarias en donde existan mayores ejemplos de concertaciones y de proyectos de colaboración intra e interinstitucionales, manteniendo una actitud abierta, proactiva y propositiva; con ello se logrará enfrentar los altos costos de la información y compartir experiencias que beneficien a los usuarios y a sus instituciones.

1.11 La biblioteca académica debe promover el libre acceso a la información como parte de su función social y dentro del marco normativo, eliminando la censura y apoyando los programas de fomento a la lectura y a la investigación; incluyendo al sector de la población formado por futuros universitarios y a la comunidad de egresados de la institución.

El poder conocer y aplicar una norma que nos ayude en el óptimo funcionamiento de este tipo de bibliotecas, sobre todo si este, es un documento emanado de iniciativas nacionales, que a su vez son producto del estudio de lineamientos internacionales, los cuales se tienen que adecuar a la realidad de las instituciones de educación superior tanto nacionales como a muchas del entorno latinoamericano. Tanto para el bibliotecario profesional como para el que está en este proceso es muy importante tener conocimientos de este tipo de documentos sobre todo si labora o pretende laborar en una biblioteca de educación superior. Siendo que el bibliotecario en la actualidad, ya no solo tiene que resguardar y difundir materiales bibliográficos, sino que además tiene que conocer nuevas tecnologías de información así como ofrecer servicios diversos que se van adecuando, con forme la academia y la profesión bibliotecaria evoluciona.

#### **1.4 El servicio de referencia digital en la biblioteca universitaria.**

Todos los teóricos de la Biblioteconomía coinciden en que las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener. Estos tres objetivos se desarrollarán de manera distinta en virtud de los tipos de bibliotecas existentes. Lógicamente, las bibliotecas de centros de enseñanza (escolar y universitaria) deberán centrar su actividad en la formación, mientras que otras bibliotecas, como las públicas o las especiales (hospitales, prisiones, etc.), se preocupan más del ocio de sus usuarios.<sup>70</sup>

Pero todas las bibliotecas, sea cual sea su tipología, cuentan con un servicio de información que atiende las consultas de los usuarios, aunque el grado de importancia de este servicio dependerá del modelo de biblioteca, de la política bibliotecaria seguida y de los objetivos que la misma se plantee a corto mediano y largo plazo acorde con los avances tecnológicos de su entorno,

En la biblioteca universitaria, el servicio de referencia es un componente esencial para la gestión de información, si bien el término “virtual, digital o electrónico ” evidencia el propósito de asistir en forma remota al usuario, algunos de estos servicios sólo pueden ser utilizados desde la misma biblioteca, o desde una intranet tendida entre sus sucursales si las

---

<sup>70</sup> MERLO VEGA, José Antonio. *La calidad de la información telemática evaluación de servicios públicos de referencia digital*. Salamanca: J. Antonio Merlo Vega, 2008. h. 53

tuviera, el aula o el campus, otros ponen sus recursos al alcance de cualquier usuario, en cualquier parte del mundo sin ser un usuario registrado<sup>71</sup>

En definitiva, es necesario entender al servicio de referencia digital como la unidad de la biblioteca que da respuesta a las consultas de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas (pregunta/respuesta), ofreciendo información bibliográfica específica, suministrando documentos tanto en formato físico como digital y orientando acerca de fuentes de información principalmente en línea .

Ya que la labor de referencia ha sido también uno de los pilares básicos de las bibliotecas especialmente en bibliotecas universitarias y especializadas, no solo como servicio de respuestas, sino cada vez más de forma proactiva, creando guías y otras herramientas para adelantarse a las propias preguntas del usuario.

En el próximo capítulo se abordaran las diferentes formas o tipologías por medio de las cuales se puede brindar este tipo de servicio, que funcionen de referente teórico para poder proponer un modelo que sirva para la implantación de un SRD en una biblioteca universitaria

---

<sup>71</sup> GAMA PÉREZ, Olga Patricia, *Modelo de diseño para el servicio de referencia virtual de una biblioteca universitaria*. Bogotá: O. Patricia Gama Pérez, 2008. h. 35.

## **CAPÍTULO 2: EL SERVICIO DE REFERENCIA: BASES TEÓRICAS.**

Los servicios de referencia han evolucionado significativamente desde que Internet comenzó a desarrollarse y a difundirse entre todas las capas de la sociedad. La gran cantera de recursos que suponen el World Wide Web y el resto de los servicios telemáticos ofrecidos en Internet, han obligado a que los bibliotecarios referencistas cambien los métodos de trabajo que empleaban para resolver las preguntas planteadas por los usuarios de estos servicios, beneficiándose del enorme volumen de información disponible en Internet, lo que ha hecho que esta red sea en estos momentos una de las principales fuentes empleada para localizar la información requerida por estos.

En la actualidad han aparecido distintas posibilidades para que los usuarios de Internet se envíen mensajes entre sí o hagan llegar sus consultas a las personas o grupos que puedan responderlos. Esta circunstancia es una de las principales razones por la cual en este capítulo se podrá conocer cómo ha ido cambiando la concepción y la conceptualización de este tipo de servicio bibliotecario. Conociendo las principales bases teóricas de su origen y desarrollo, principalmente en los últimos quince años, a partir del rápido avance tecnológico que han tenido tanto los medios físicos como lo puede ser el hardware y los virtuales como el software, e internet principalmente.

### **2.1 Historia del servicio de referencia.**

La profesión bibliotecaria se dedica principalmente a proporcionar servicios como lo puede ser el de la referencia. La cual tiene sus orígenes en la segunda mitad del siglo XIX, parcialmente en respuesta a los logros más importantes de la época, la difusión de la educación y el cambio de concepción de la biblioteca como almacén de libros, la cual su principal función en la actualidad es difundir la información almacenada y organizada entre otras. Conforme aumentó el número de personas en recibir una educación formal, las instituciones educativas y las bibliotecas que dependían de ellas también crecieron en tamaño y complejidad. Ciertos cambios en las prácticas educativas requirieron que más estudiantes usaran las bibliotecas en las universidades. Conforme creció el nivel educativo de la población en general, más personas frecuentaron las bibliotecas públicas para hacer uso de las colecciones. Los usuarios carecían de las habilidades para utilizar la biblioteca en forma adecuada, poco a poco se reconoció que se necesitaba un intermediario entre éstos y la

información. Ese intermediario era un bibliotecario, que en breve tiempo se convirtió en un bibliotecario de consulta o referencia.

El estado y la condición de esta profesión es similar en algunos aspectos al de la sociedad occidental en el siglo XIX, ya que se encuentra dentro de un cambio más radical y profundo de su historia. Así como la revolución industrial transformó a la sociedad occidental del siglo XIX, la revolución electrónica, o de manera más amplia, la sociedad del conocimiento transforma la naturaleza y la práctica de la profesión. Nos encontramos en una época de transición, las opciones y oportunidades en el trabajo de referencia son más grandes que en cualquier tiempo en sus cien años de historia. En la mayoría de las bibliotecas es muy diferente la labor de referencia que se lleva en la actualidad a como se realizaba apenas hace veinte años.

En la primera mitad del siglo XIX las bibliotecas se centraban en la adquisición y en la organización de los materiales, y se esperaba que los usuarios encontraran de manera independiente lo que necesitaban. En 1876, Green menciona las tres funciones del servicio de consulta: “información, instrucción y guía, ya que los usuarios no conocen cómo usar la biblioteca, y una asistencia eficiente atraería a la comunidad, quienes verían la biblioteca como indispensable.”<sup>72</sup> Durante las décadas de 1880 y 1890, la necesidad de personal de tiempo completo, especialmente preparado en los principios de la asistencia a los usuarios que buscan información, comenzó a ganar reconocimiento y aceptación. Esta actividad comenzó llamándose “asistencia a los lectores”, se conoció posteriormente como “trabajo de consulta”.

En 1883, las bibliotecas públicas de varias ciudades comenzaron a ofrecer clases para los “asistentes de consulta”. En 1887 abrió la primera escuela de bibliotecología en la Universidad de Columbia. En 1900 muchas bibliotecas públicas tenían salas de referencia, donde los materiales de referencia estaban disponibles bajo un sistema de estantería abierta y los bibliotecólogos de referencia estaban listos para proporcionar asistencia en el uso de los materiales de biblioteca.

Durante la primera mitad del siglo veinte se expandieron los conceptos y las prácticas del trabajo de referencia y se desarrollaron servicios especializados como la guía de lecturas y la biblioterapia. En los primeros años del siglo, los departamentos de referencia de las

---

<sup>72</sup> BOPP, Richard E. *Introducción general al servicio de consulta*. México: Universidad Autónoma de México, 2000 p. 14.

bibliotecas públicas comenzaron a responder las demandas de información por teléfono. Las bibliotecas establecieron sus colecciones separadas por áreas, y como consecuencia de esta distribución surge la necesidad de contar con bibliotecólogos de referencia que tuviesen antecedentes apropiados, de acuerdo a las materias en las que prestaban sus servicios.

El crecimiento de las bibliotecas especializadas ejerció un profundo efecto sobre los conceptos y las prácticas del trabajo de referencia. Estas bibliotecas representaron un papel muy importante en el desarrollo del servicio de referencia, porque a diferencia de otras bibliotecas, las especializadas surgieron primordialmente para proporcionar servicios en lugar de desarrollar y almacenar colecciones.

Alcanzar un alto nivel en el servicio de referencia se basa en un conocimiento detallado por parte del referencista, de las necesidades de información de sus usuarios, en un deseo de obtener la información que se necesita de cualquier fuente, y en la habilidad para sintetizar o preparar de alguna otra manera la información que el usuario necesitaba usar. Esta aproximación al servicio enfatizaba casi exclusivamente las funciones de información, en lugar de las funciones de guía e instrucción, las que habían predominado en el desarrollo inicial de los servicios de referencia en las bibliotecas públicas y académicas.

El crecimiento de las bibliotecas especializadas y la evolución hacia secciones por materia en las bibliotecas académicas y en las grandes bibliotecas públicas, presentó a la profesión bibliotecaria un concepto diferente del trabajo de referencia. En lugar de asistir a los usuarios en la localización de información, los referencistas, en esta perspectiva, deberían determinar las necesidades de información del usuario, usar su experiencia bibliográfica y temática para localizar la información solicitada, analizar el valor de la información recuperada, y después presentarla al usuario. James Wyer, en su texto de 1930<sup>73</sup> analizó por vez primera la coexistencia de este nuevo concepto del trabajo de referencia, junto con el concepto tradicional de proporcionar básicamente sólo una asistente a los usuarios. Este autor revisó la literatura de los servicios de referencia e identificó tres concepciones distintas del trabajo de referencia: conservadora, moderada y liberal. Estos tres conceptos varían en su perspectiva relativa a la clase y cantidad de servicio que se puede dar a los usuarios de una manera adecuada.

---

<sup>73</sup> WYER, James I. *Reference work: a textbook for students of Library Work and Librarians*. Chicago: American Library Association, 1930. p. 6-13.

La aproximación conservadora a los servicios, enfatiza que la asistencia a los usuarios se debe proporcionar de manera tal que ellos conduzcan sus propias búsquedas de información. El referencista debe instruir a los usuarios de manera que lleguen a ser más eficientes e independientes como investigadores. En esta perspectiva, la respuesta de preguntas de referencia rápida se encuentra dentro del campo de acción del bibliotecario, pero en cuanto a las preguntas complejas que consumen mucho tiempo, debe ayudar al usuario lo necesario para que éste realice su propia búsqueda. El argumento es que ninguna biblioteca tiene suficiente personal para responder de manera total a las necesidades de información de cada usuario que se aproxima al módulo de referencia. El profesional de la referencia debe manejar las preguntas factuales de referencia rápida, pero las preguntas de investigación son responsabilidad del usuario y el papel del bibliotecario debe limitarse a proporcionar asistencia, instrucción y sugerencias.

La perspectiva liberal, llamada ideal por Wyer, quien esperaba que fuera practicada en todas las bibliotecas, propone que la biblioteca debe desear encontrar o crear caminos y medios para satisfacer a todos los usuarios que plantean una pregunta. El bibliotecario de consulta debe hacer que cada necesidad de información del usuario se convierta en su propia responsabilidad, no del usuario. Este enfoque afirma que no se puede esperar que el usuario entienda cómo acceder al cada vez más complejo mundo de herramientas de referencia. En lugar de intentar enseñar al usuario, el bibliotecario debe buscar personalmente cada pregunta y entregar la respuesta al usuario. Este punto de vista presenta a este como un experto en el campo de la búsqueda y recuperación de información. Presumiblemente, el usuario está conforme con el servicio recibido y tiene una posición más positiva de la biblioteca.

El concepto moderado es visto como un compromiso o posición intermedia entre las dos perspectivas anteriores. Los que apoyan este modelo no están de acuerdo con la perspectiva conservadora, pero creen que carece de recursos y/o experiencia para implantar la perspectiva liberal, por lo que ofrecen varios grados de servicio con diferentes usuarios y en diferentes tiempos. Es posible que varíe la cantidad y la clase de servicio según la ocupación del módulo de referencia, pero también depende del nivel del usuario que hace la pregunta o la manera en la cual se recibe. Este tipo de contextualización del servicio de referencia, destaca la rapidez y la necesidad de los usuarios por aprender por sí mismos y en muchos casos, pero no en todos, cómo usar las herramientas de referencia. Frecuentemente se argumenta que esta propuesta constituye el máximo de servicio que se puede proporcionar, debido a limitantes de tiempo,

de presupuesto, de equipo, o de habilidad y no debido a una decisión voluntaria de limitar los servicios que puedan ofrecerse.

El debate de las clases y niveles óptimos de servicio continúa. Sin embargo, en los últimos veinte años, el impacto significativo de los recursos electrónicos en la recuperación de información y el crecimiento en el interés por los servicios de instrucción, de alguna manera han cambiado el énfasis del debate. La profusión de herramientas electrónicas disponibles ha aumentado de manera enorme las capacidades de recuperación de información. Al mismo tiempo los usuarios pueden acceder a muchas bases de datos de manera independiente, sin tener que hacer participar a un bibliotecario en el proceso de recuperación de la información. Para algunos esto significa que los referencistas deben ofrecer el máximo nivel de servicio o ponerse en riesgo de perder a sus usuarios. Para otros, constituye la oportunidad para actividades avanzadas de instrucción. En este sentido, la discusión ha sido transformada en un debate de instrucción contra información, y se centra en el papel de este como un intermediario. Los defensores del aspecto de la información enfatizan este papel como deseable, mientras que los que apoyan el aspecto de la instrucción afirman que la recuperación y el uso de la información son habilidades esenciales para la vida, las que se deben enseñar a todos los individuos interesados. En la práctica, la mayoría de los bibliotecólogos simplemente están de acuerdo en que una variedad de servicios, ofrecidos de manera cuidadosa e inteligente para satisfacer las necesidades actuales de grupos específicos de usuarios, puede demostrar con eficiencia su valor al público.

El trabajo de referencia se ha enriquecido desde la década de 1960 con el crecimiento de consorcios y sistemas bibliotecarios a nivel estatal, regional y local, y por el desarrollo de redes de catalogación compartida a nivel nacional e internacional. Estas modalidades han hecho más fácil localizar en otras bibliotecas las fuentes necesarias. Particularmente, las redes de catalogación son muy útiles para las preguntas de verificación bibliográfica.

Estos intentos mejoran los servicios ofrecidos a los usuarios mediante actividades cooperativas en el desarrollo de colecciones, los servicios de referencia y en la entrega de documentos. Estos sistemas son muy útiles para las bibliotecas pequeñas, aunque los usuarios de las bibliotecas grandes también se benefician por un acceso más fácil a materiales especializados, en las colecciones de otros miembros. Las ventajas pueden ser muchas, particularmente debido a la creación de catálogos colectivos en línea en muchos de estos



sistemas. Si la necesidad de un usuario no se puede satisfacer con las herramientas que están a la mano, se puede recurrir al catálogo colectivo en línea para identificar los materiales relevantes en alguna de las otras bibliotecas.

La tecnología ha revolucionado el acceso a la información en todos los tipos y tamaños de bibliotecas, las terminales de los catálogos en línea y los índices en estaciones de trabajo para discos compactos permiten a los usuarios efectuar búsquedas exhaustivas en bases de datos, ahorrándoles la tarea de buscar en numerosos catálogos y volúmenes anuales de índices impresos. Con frecuencia, los resultados se pueden imprimir, ahorrando además, el molesto trabajo de apuntar cada cita que desean obtener. Cada vez más, las bibliotecas, particularmente las académicas, están proporcionando acceso libre a las bases de datos producidas externamente, las cuales cubren la literatura de las revistas arbitradas.

Las bases de datos producidas localmente, de carácter especializado, permiten una recuperación de datos, direcciones, o información bibliográfica que era antes difícil de localizar. Algunas bibliotecas reciben y responden preguntas por correo electrónico. Con la utilización de todos estos recursos, este tiene en sus manos la habilidad para responder muchas preguntas más rápida y fácilmente. Con respecto a los usuarios, la imagen profesional del bibliotecario también mejora, ya que los usuarios de la biblioteca que solamente están familiarizados con los servicios tradicionales se asombran e impresionan cuando el bibliotecario, sin dejar el módulo, se mueve rápida y seguramente de una base de datos en línea a otra para hallar una cita difícil de encontrar o para imprimir el texto completo del artículo de una publicación periódica. Tanto la velocidad de la recuperación vía conexión telefónica como la conveniencia de la búsqueda mediante los discos compactos, ayudara a los usuarios a apreciar el valor de las bibliotecas como fuentes de información.

## **2.2 El Servicio de referencia tradicional.**

El servicio de referencia o de consulta es la asistencia personal que en forma individual ofrece el bibliotecario a los lectores que buscan información, este servicio implica que la biblioteca reconoce su responsabilidad para llevar a cabo este trabajo y para establecer una organización específica. Permite ayudar al lector y considerar la ayuda como parte importante de las organizaciones laborales, justificar la capacitación y la asignación de un personal especial para su desempeño. Los servicios, los conceptos y los procesos de referencia se pueden ver

desde distintas perspectivas y su práctica difiere en las distintas unidades de información, así como el tamaño y las características de los grupos potenciales de usuarios.

William Katz,<sup>74</sup> uno de los autores clásicos “en lo que respecta a literatura sobre referencia, expone que “este es esencialmente el proceso de responder preguntas”. Este concepto aunque es sintético, define un proceso que puede ser considerado como uno de los más importantes de los que presta una unidad de información. Cualquier necesidad de información puede ser reducida a una pregunta, la especificidad dependerá de la información que es requerida para responder dicha pregunta. Por ejemplo: por una fecha en un almanaque mundial, una antología poética, un trabajo de tesis digitalizado, un artículo electrónico en formato. PDF; o una serie de documentos que permita a la alta gerencia de una empresa tomar una decisión.

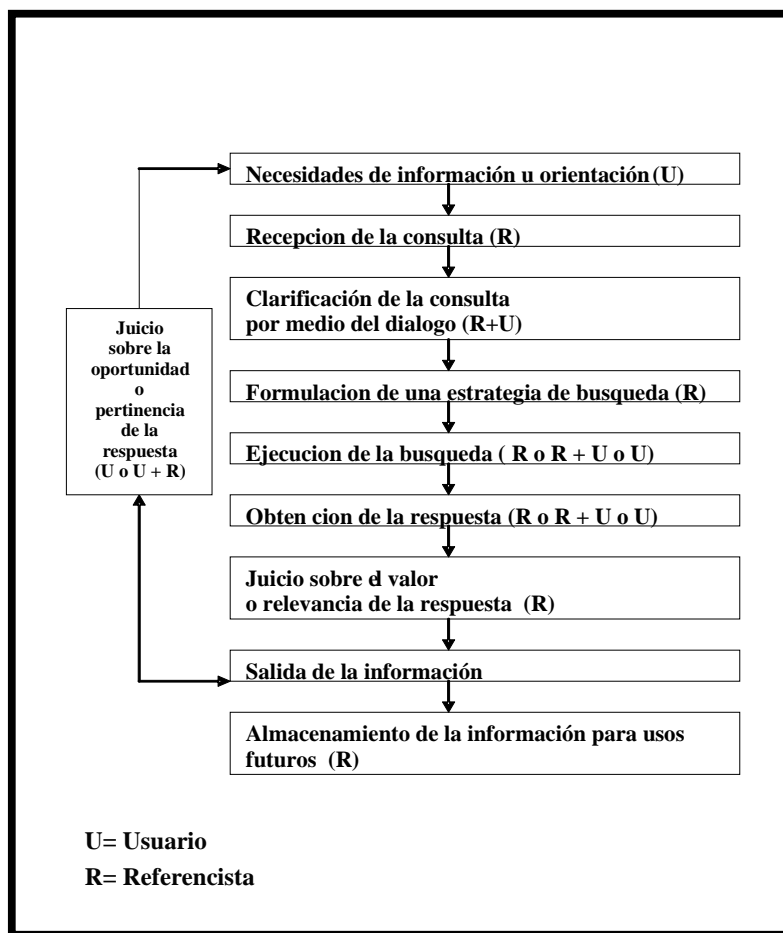
Para Merlo Vega,<sup>75</sup> el principal objetivo del servicio de referencia es conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información. Este mismo autor afirma también que “se debe pretender que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, lo cual implica la posesión de una buena colección de referencia y el dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información. Al mismo tiempo, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia. En la siguiente figura se muestra el flujograma de la estructura del servicio de referencia”.

---

<sup>74</sup> KATZ, William. *Introduction to reference work*. New York Mac Graw Hill, 1974, p. XI

<sup>75</sup> MERLO VEGA, José Antonio. *El Servicio bibliotecario de referencia*. Anales de documentación, N° 3, 2000, p. 94.

Fig. (1). Flujograma de la estructura, del servicio de referencia en bibliotecas.



Fuente: (KATZ, William. Introduction to reference work.)

Podemos agregar que actualmente cada vez adquieren más valor e importancia las fuentes electrónicas por una cantidad de ventajas que traen consigo, como acceso remoto las 24 horas del día, los 365 días al año; facilidad de manejo, ahorro de espacio, velocidad de recuperación, por ampliar la simultaneidad de acceso a la misma información, etcétera. Estas características de la fuente electrónica la hacen imprescindible en un servicio de referencia moderno. La creciente utilidad e importancia de los documentos electrónicos explican su creciente utilización en los servicios de referencia. La principal fuente de documentos electrónicos es Internet en la cual se puede encontrar portales, “blogs”, diccionarios, obras generales, clásicos de la literatura, publicaciones periódicas, bases de datos, entre muchas otras.

Para un individuo que tiene cierta necesidad de información, el papel del referencista es ofrecerle una respuesta que satisfaga la necesidad de información del usuario, este constituye el enlace entre la unidad de información y el usuario, ya que interactúa de la manera más directa con los usuarios; entre las fuentes y el usuario, por lo tanto debe conocer las fuentes o tener destreza para realizar búsquedas efectivas y exitosas a partir de la construcción de correctas estrategias de búsqueda.

Objetivos del Servicio de Referencia. Si una de la funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información. Para poder entender y conocer con mayor precisión los objetivos que deberá tener un servicio bibliotecario como este, es necesario conocer las formas en que este se puede brindar, en una biblioteca independientemente del tipo de biblioteca en el que se pueda brindar este servicio, a continuación se hará mención de estos.

### **2.3 Tipos de servicio de referencia.**

Ejemplos de servicio de referencia. El servicio de referencia es uno de los servicios básicos para que la biblioteca cumpla su misión de responder a las necesidades de información de los usuarios, sobre todo para los que son estudiantes; aunque suele ser uno de los grandes ausentes, bien por falta de personal calificado para desempeñar estas tareas, o bien por desconocimiento por parte del usuario de que existe este servicio en el centro de información o biblioteca. De lo que no cabe duda es que debe ser uno de los servicios claves dentro de una biblioteca, tanto pública como especializada, y especialmente importante en una biblioteca de fondo local.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> SANCHEZ REMON, Dinorah. *El servicio de referencia virtual en la gestión de información*. Acimed. Volumen II N° 2 Marzo - Abril 2003 [en línea] [Consulta: 23 Octubre 2008] Disponible en internet: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci040203.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm).

La literatura pertinente identifica varios tipos de servicio de referencia, a partir de la interacción usuario- referencista: en este trabajo se verán los tipos de servicios que se pueden ofrecer en un momento dado.

☞ Servicio de referencia persona a persona: el usuario mediante su tono de voz, el ritmo de conversación o todo el lenguaje gestual que sea capaz de exhibir; trata de guiar al bibliotecario hacia la supuesta necesidad de información; y que el bibliotecario, a su vez, tenga la experiencia y/o creatividad necesaria para inferir si el usuario está formulando bien una pregunta o si requiere de una entrevista de referencia para aclarar la necesidad de información, de tal manera que ambas partes se entiendan a cabalidad: que el usuario exprese correctamente su necesidad y que este lo entienda correctamente y, más aún, que ambos tengan conciencia de haberse entendido mutuamente. En la entrevista de referencia ocurre una decodificación del requerimiento del usuario para identificar su necesidad de información. A partir de este requerimiento, el referencista busca satisfacerlo utilizando el sistema o base de recursos que tenga a su disposición para responder las preguntas.

☞ Servicio de referencia digital (SRD): de acceso remoto, tanto por Internet o Intranet. (De esta categoría excluimos, para los fines de la investigación, las consultas de referencia por teléfono, tema por sí sólo también digno de discusión), la naturaleza de la interacción de este servicio de referencia hace necesario prescindir de todo lenguaje gestual.

Richard Bopp,<sup>77</sup> clasifica los servicios de referencia de acuerdo con los que, según su criterio, son las tres funciones esenciales de este servicio: información, formación de usuarios y orientación de usuarios: como veremos en la **figura (2)**

---

<sup>77</sup> BOPP, Richard & Smith, L. *Reference and information services*. 3ª ed. Colorado: Englewood, 2001 p. 3.

**Fig. (2) Tipología de los servicios de Referencia.**

<b>TIPO DE SERVICIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EJEMPLOS</b>
<b><i>INFORMACIÓN</i></b>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<b><i>FORMACIÓN</i></b>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<b><i>ORIENTACIÓN</i></b>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

**Fuente:** (BOPP,R.E. History and varieties of reference services.)

Cabe destacar que Bertrand Calenge<sup>78</sup> opina que los servicios de información en la biblioteca están relacionados con las actividades desarrolladas para acoger al usuario y por las que se plantean para orientarle en el espacio, en las técnicas bibliotecarias y en el uso de la colección. Acoger, orientar e informar son los tres pilares de los servicios al público en las bibliotecas según este autor. Para él la concepción habitual de los servicios de información no es válida, por lo que relaciona la información al usuario, con la recepción y la orientación en la biblioteca como se ve en la figura No.2. Es posible agrupar los distintos servicios de información que se desarrollan en las bibliotecas en virtud de factores diversos. Una propuesta de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario es la siguiente clasificación. Ejem. Figura. No. 3

<sup>78</sup> Citado por MERLO VEGA, José Antonio. *El Servicio bibliotecario de referencia*. Anales de documentación, N°3, 2000. p 97

**Fig. (3). Clasificación de los diferentes tipos de servicio Referencia Electrónico que se proporcionan**

SERVICIO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, foto documentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios

**Fuente:** (MERLO VEGA, José Antonio. *El Servicio bibliotecario de referencia.*)

Esta clasificación de los tipos de servicios también se aplica a los servicios de referencia digitales, donde lo que cambia, en esencia, son los canales y formas de comunicación entre el usuario y el profesional de la información, pero no el servicio en su esencia. Un ejemplo de esto se verá en el siguiente esquema en donde se muestra las características que se deben aplicar a los SRD.

**Fig. (4) Características de los sistemas y recursos utilizados para proporcionar el servicio de referencia en forma electrónica.**

SISTEMADE COMUNICACIÓN	CARACTERISTICAS
Correo Electrónico	Recursos que le permiten enviar al referencista un mensaje con una pregunta sobre la información que requiere y en donde a su vez el referencista provee información a través del mismo medio o bien vía telefónica, fax, etc. es de carácter asincrónico ya que no requiere la intervención del emisor y receptor al mismo tiempo.
Chat	Recurso que le permite al usuario y al referencista mantener una charla a través de mensajes breves (pregunta/respuesta) en tiempo real, de tal manera que intercambian información a través de una serie de mensajes cortos hasta conseguir la información del usuario. Es de tipo sincrónico.
Formulario - web	Herramientas que ayudan a clarificar la solicitud del usuario, donde el referencista le pide al usuario que llene un formulario anexo a su petición en donde especifique más detalles sobre su solicitud de información. Se caracteriza por ser una herramienta de tipo asíncrono.
Mensajería Instantánea	Es una de las formas síncronas más populares de comunicación por computadora y funciona como un servicio personalizado que proporciona Interacción inmediata con el referencista.
Realidad virtual	La tecnología de realidad virtual permite hacer simulaciones de diversos escenarios. Para el servicio de referencia, la realidad virtual permite “llevar” al usuario al interior de la biblioteca y, a manera de visita guiada, mostrarle los espacios, la disposición de las colecciones, y los catálogos y servicios que se prestan.
video conferencia	Servicio multimedia que permite la interacción entre dos o más grupos de personas, su función básica consiste en la interconexión mediante sesiones interactivas donde todos pueden verse y hablarse entre sí. Es de tipo sincrónico.

**Fuente:** (MERLO VEGA, José Antonio. *El Servicio bibliotecario de referencia.*)



### 2.3.1 La entrevista de referencia.

De acuerdo con lo establecido por la American Library Association (ALA),<sup>79</sup> la Entrevista de referencia es aquella que se celebra “entre un miembro del personal del departamento de información bibliográfica (bibliographic information department service, es una de las denominaciones que suelen darle los angloparlantes al servicio de referencia) y un usuario de la biblioteca para determinar las necesidades precisas de información de este último”.

Según lo escrito por William Katz<sup>80</sup>, la <Entrevista de Referencia> se realiza para saber qué es lo que el usuario busca (en realidad se trata de lo que necesita, porque lo que busca y pide podría no coincidir con lo que realmente necesita) exactamente. Generalmente, el problema se encuentra en la formulación de las preguntas, en la verbalización del requerimiento. Una vez que se ha comprendido la necesidad de información que subyace detrás de la pregunta formulada por el usuario, es decir detrás de la demanda del usuario, puede formularse una estrategia de búsqueda, la cual consistirá en una “traducción” del lenguaje del usuario al lenguaje del sistema de búsqueda utilizado en las fuentes posibles, el referencista debe traducir los términos de la pregunta al lenguaje del sistema de referencia. Cuando él encuentra la información, la evalúa para determinar si es realmente de la naturaleza y el nivel que el usuario desea. La **(ER)** es, en esencia, una conversación, en donde el usuario y el referencista determinan tanto la exhaustividad o especificidad de la respuesta, que puede llegar ser directamente proporcional con el tiempo de respuesta, (que implica una mayor investigación, mayor nivel de servicio y/o mayor cantidad de fuentes recopiladas para satisfacer la necesidad de información de manera exitosa) finalmente la negociación incluirá la determinación del costo por el servicio.

Una entrevista de referencia puede ser definida como un diálogo entre un miembro del personal de referencia y el usuario, con el propósito de aclarar con este último sus necesidades de información y ayudarle a satisfacerlas. Este proceso es muy amplio y puede ir desde la sencilla entrega de un material de consulta al usuario, hasta una interacción a largo plazo en que éste necesita una ayuda más específica en un proyecto de investigación. Los diferentes estilos de comunicación interpersonal de los participantes en la entrevista, las necesidades del usuario, la disponibilidad de uso de las colecciones, y las políticas y procedimientos de la

---

<sup>79</sup> MELNIK, Diana. *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005, p 33.

<sup>80</sup> KATZ, William. Op.cit. p. 69.

institución, influyen en la formalidad o informalidad de la entrevista, pero esta se distingue de una conversación general entre el personal y el usuario ya que tiene una disposición y un propósito específicos.

Acorde con lo escrito por Richard Boop,<sup>81</sup> la Entrevista de Referencia, el propósito es determinar qué, información necesita el usuario, cuánta y con qué profundidad o complejidad la requiere, y qué formato y canal de entrega es el más apropiado o preferido por el usuario. Para esto, el referencista debe estar seguro de lo que el usuario ya conoce acerca del tema, si ha consultado previamente alguna fuente o cuál es la finalidad de la pregunta. Las preguntas que se plantean pueden ser de tipos diferentes. Algunas pueden ser de dos tipos diferentes. Algunas pueden ser directas y sólo requerir de una breve confirmación para que conduzcan a respuestas factuales breves, otras podrían requerir de una búsqueda bastante exhaustiva de la literatura disponible en un campo difícil y complejo. Es común que este último tipo de solicitud de información requiera de un amplio proceso de entrevista, en la que en forma progresiva, se definan las especificaciones de la pregunta. Durante el proceso, es necesario que el Referencista proporcione algunas fuentes intermedias de información para que así pueda saber si está avanzando correctamente en la búsqueda.

Los factores que con frecuencia determinan el nivel de servicio que se proporciona en una situación específica están determinados por la limitación del personal y los recursos con los que se cuentan, por el tipo de biblioteca, o por los elementos que rodean a una solicitud de información. Lo que determina el nivel de la entrevista es la naturaleza de la necesidad del usuario, las habilidades del personal, el tiempo que dispone para cada usuario y el número y grado de adecuación de las fuentes disponibles. La entrevista incluye la negociación o delimitación de la pregunta, la localización de la respuesta y la comunicación de la respuesta al usuario. Es común que la pregunta de un usuario no represente sus verdaderas necesidades de información. El profesional debe definir la materia y el alcance mediante una variedad de tipos de preguntas y si es posible, definir también el propósito de la solicitud de información del usuario.<sup>82</sup> Una vez que el referencista ha entendido la pregunta, necesita determinar el desarrollo de la estrategia de búsqueda eficiente y exitosa. Cuando se encuentra la respuesta, debe comunicar la información al usuario y confirmar que satisfaga sus necesidades. Puede ser que una entrevista de referencia no concluya con la completa satisfacción de la necesidad

---

<sup>81</sup> BOPP, Richard E. Op.cit. p. 4.

<sup>82</sup> *Ibíd.* p. 5.

de información del usuario. Muchas entrevistas exitosas pueden concluir sin que el usuario encuentre la información que necesita. Tal vez la información no existe en el formato requerido o la biblioteca no pueda proporcionar la información. En cualquier caso una entrevista exitosa es aquella en la que el usuario se siente satisfecho de una atención completa así como de servicios competentes. Esto es diferente a lo que tradicionalmente se considera como exitoso: que la pregunta se haya respondido correctamente.

Para entender mejor el proceso de la entrevista los referencistas deben considerar los aspectos de la comunicación verbal y los de la comunicación no verbal. Se deben tener en cuenta también los factores ambientales, como el arreglo físico del área referencia, estos deben estar consientes de que pueden encontrar tipos específicos de entrevistas, las que se deberán de adaptar, a partir de las técnicas generales de entrevistas, las que se deberán adaptar, a partir de las técnicas generales de la entrevista, es útil examinar los aspectos de la comunicación humana, las habilidades para llevar a cabo la entrevista y los tipos de entrevistas, con el fin de aprender más sobre este proceso.<sup>83</sup>

La entrevista de referencia puede verse como un sistema de comunicación en el que los referencistas reciben o decodifican mensajes; procesan mensajes; y codifican o proporcionan mensajes de respuesta. Bibliotecario y usuario se constituyen en guías coparticipes del sistema, en el que cada parte tiene por separado distintas responsabilidades para un intercambio completo de información. El proceso humano de comunicación y la búsqueda de información es el contexto al que pertenece la entrevista. Este contexto incluye también el marco conceptual del usuario, y la organización y lenguaje del sistema de información.

Los elementos más obvios en la entrevista se centran alrededor de la comunicación verbal: que se dice o que se oye entre las dos partes. Los usuarios pueden encontrar numerosas barreras cuando intentan comunicarse con eficacia dentro de las entrevistas. Pueden tener poco conocimiento de la materia de su solicitud, de la colección de la biblioteca, o de cómo usar las herramientas de referencia. Además, puede ser que no se sientan seguros para plantear preguntas o para hablarles a los miembros del personal de la biblioteca, y debido a su carácter sensible, pueden mostrar reserva para revelar la verdadera naturaleza de la pregunta.

---

<sup>83</sup> *Ibíd*em p. 6.

Los usuarios pueden percibir al bibliotecario como inaccesible, demasiado ocupado, preocupado o intimidatorio.

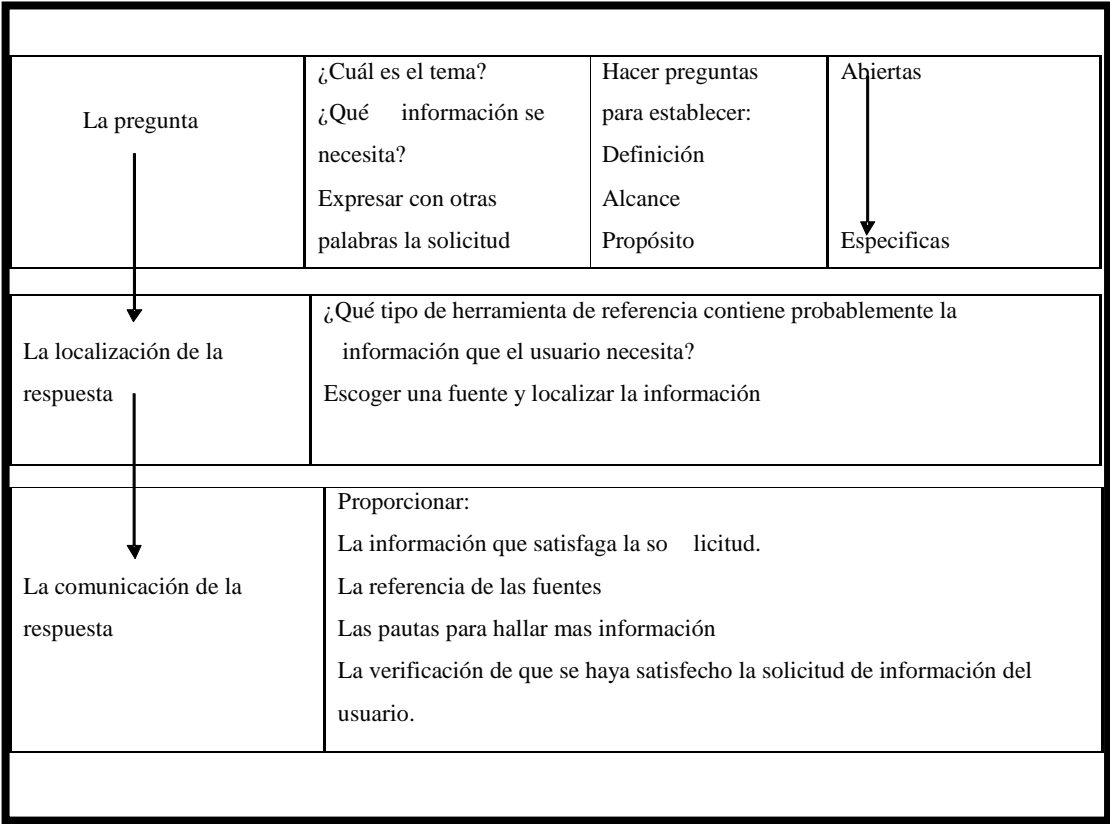
La mayoría de estas barreras se pueden superar durante la entrevista de referencia mediante el uso de expresiones verbales que promuevan la confianza y tranquilidad en el usuario. Los referencistas deben ayudar a los usuarios a sentirse cómodos cuando se comunican con el personal de la biblioteca. Se pueden diseñar y acomodar las estrategias de entrevista y búsqueda a las circunstancias particulares de cada usuario. Es esencial que el bibliotecario conduzca bien el proceso de pregunta/respuesta para darle una atención adecuada y rápida al usuario. Cuando el usuario no puede articular su necesidad de información debido a que le hace falta conocer la materia de su pregunta, puede sugerir los artículos de una enciclopedia en general o de una temática en particular, como primer paso en el amplio proceso de la entrevista.

Varias técnicas de comunicación no verbal pueden ayudar al personal de referencia a ser más accesibles y hacer capaces de interactuar positivamente con los usuarios. Una expresión amable y placentera que proyecte un modo de ser calmado y directo, generalmente aumenta la accesibilidad del bibliotecario. El contacto visual es un elemento muy importante de comunicación en la sociedad occidental. La comunicación se favorece si se mantiene un nivel visual a la altura de los ojos, lo que también contribuye a una atmósfera de igualdad, que en aquella en que sólo una de las partes se encuentra de pie. Debe mantenerse un tono de voz respetuoso. Habitualmente, es recomendable establecer una buena comunicación con el usuario mediante un breve saludo y una conversación informal. Esta conversación puede darle al experto el tiempo necesario para mostrar en persona su interés al usuario. Si el profesional se acerca al usuario desde la parte posterior del módulo, o si le pide que se siente junto a éste, le está comunicando en forma no verbal que su atención y tiempo son para él. Aun cuando es necesario tener la habilidad para comunicarse en forma eficiente y productiva en una entrevista, es importante que tenga una genuina actitud de servicio y compromiso básico para ayudar al crecimiento personal del usuario en su búsqueda de conocimiento. Esto no es sólo un aspecto del estilo de la entrevista, sino una sutil y subyacente filosofía que conduce al suministro eficiente del servicio, en lugar de sólo proporcionarle al usuario herramientas de referencia. El principio humanista del interés y el cuidado por las personas, se extiende a ayudarlas y respetarlas, como ellas quieren viendo empatía en sus necesidades. Al menos al principio todas las solicitudes de información deben tomarse con seriedad dándoles toda la

importancia que merecen, sin importar que después se necesite negociar la pregunta. Además de tener una comprensión general del papel de la comunicación en la entrevista de referencia, hay ciertas técnicas específicas que ayudaran al personal especializado a manejar con éxito la entrevista.

El modelo básico de la entrevista de referencia tiene tres elementos: la comprensión de la pregunta, la localización de la respuesta, y la comunicación de esta última, el uso de la comunicación informal en este proceso puede abarcar el tono de la entrevista y facilitar la transición entre etapas. Ejemplo en fig. (5)<sup>84</sup>

**Fig. (5) Flujo grama de la pregunta de referencia**



**Fuente: (BOPP, Richard E.)**

<sup>84</sup> GARCÍA, Irma Luz. *Servicio de Referencia una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama, 2008. p. 136-137.

Según Richard E. Boop<sup>85</sup>. La conversación informal al inicio y al final de la entrevista permite que el referencista, a pesar de estar muy ocupado y con mucho trabajo, comience a tratar en forma personal al usuario. Si el bibliotecario es atento con el usuario, puede establecer un primer contacto con él y comenzar a conocerlo, así como efectuar la transición entre un usuario y otro. Al término de la entrevista, tiene la oportunidad de invitar al usuario a que regrese si necesitara más ayuda. Esto sirve para evitar hacer sentir a los usuarios que se les ha rechazado.

El elemento clave en la entrevista es la pregunta, o la forma de realizarla. Una de las tareas más importantes del bibliotecario referencista que actúa como intermediario entre el solicitante y el sistema, es la negociación de la demanda, lo que determina que el solicitante realmente quiere. Puede ser que el usuario sepa exactamente lo que quiere y su pregunta represente en forma completa y precisa su necesidad de información, en este caso, el proceso de la entrevista solo consiste en verificar que la respuesta que se le ofrezca satisfaga la necesidad expresada. Sin embargo, puede ser que los usuarios no hayan formulado de manera clara sus necesidades de información y necesiten ayuda para hacerlo. Puesto que la primera tarea del profesional de la referencia es establecer las verdaderas necesidades de información de los usuarios, con frecuencia necesita de valerse de una serie de preguntas en el transcurso de la entrevista.<sup>86</sup> Durante la entrevista, el bibliotecario realiza una serie de reflexiones en relación a que temas debe abordar cuando esta interactuando con el usuario, las que pueden incluir lo siguiente.

- ◆ El problema o la situación que rodea la necesidad de información (porque está siendo planteada la pregunta), lo cual puede ser de ayuda en la determinación de la verdadera materia de la solicitud de la información.
- ◆ La materia de la pregunta, incluyendo su relación con otras aéreas de la biblioteca.
- ◆ Los requisitos para responder la solicitud, como lo pueden ser la cantidad de información o el formato que se desea.
- ◆ Limitantes externas, como la cantidad de tiempo que el usuario puede emplear.

---

<sup>85</sup> BOPP, Richard E. Op.cit. p.12.

<sup>86</sup> Ibídem. p. 12-13

- ◆ La fecha límite en la que se necesita la información y la disponibilidad de los materiales.
- ◆ Las variables relacionadas con el usuario (también llamadas limitantes internas), como aptitudes, capacidad de lectura, y nivel de motivación.
- ◆ Historia de búsquedas previas sobre el mismo asunto (lo que el usuario ya ha hecho para localizar la información no deseada; lo que el usuario ya sabe acerca de la materia).

En cualquier solicitud de información, es muy importante en la fase inicial, tomar la pregunta literalmente como la expresa el usuario y negociarla desde ese punto de vista. El propósito principal de la interacción es responder la necesidad del usuario de la manera más eficiente y completa posible. Si en el proceso de verificar o expresar de otra manera la pregunta, se determina que la pregunta verdadera es diferente de la declarada al inicio, es tiempo de comenzar un proceso de pregunta/respuesta más amplio.

En todas las conversaciones con los usuarios, es importante usar enunciados claros, directos y evitar tecnicismos del campo de la bibliotecología que muchas veces el usuario no comprendería. El uso de preguntas o comentarios como: “¿Me pudiera dar un ejemplo?”, o “Ya veo lo que quiere decir”, que es probablemente una actividad natural de la mayoría de los especialistas, facilita el proceso de pregunta/respuesta y anima al usuario a continuar explicando su necesidad.<sup>87</sup>

En la entrevista de referencia se emplean dos tipos principales de preguntas:

- A. Las preguntas abiertas, que invitan al usuario a describir su necesidad de información en su propio contexto;
- B. Las preguntas cerradas, que piden al usuario que proporcione una respuesta precisa, por lo común, si es esto o lo otro, y son útiles para aclarar las definiciones o para eliminar pautas de búsqueda falsas.

---

<sup>87</sup> *Ibíd.* p. 18

Generalmente, cuando este siente que el usuario ha identificado su verdadera demanda de información, la entrevista debe progresar de las preguntas abiertas a preguntas más específicas y directas. Las preguntas abiertas comienzan generalmente con palabras como que, donde, y como. Las preguntas abiertas pueden incluir preguntas relacionadas con la causa por la cual un usuario quiere cierta información, Sin embargo, el uso de la evaluación profesional es esencialmente importante para decidir el propósito o las razones de la búsqueda; en algunos casos, el proceso de pregunta/respuesta se puede aclarar mas mediante afirmaciones que a través de preguntas como por ejemplo: “ me sería útil saber para qué va usar la información” o si se está haciendo un trabajo final, las obras que puede consultar son.....”. El usuario tiene derecho para negarse a divulgar el propósito por el que plantea la pregunta aunque esta actitud pudiera limitar el resultado favorable de la respuesta.<sup>88</sup> Las preguntas cerradas pueden ser extremadamente útiles en ciertos puntos del proceso de entrevista, pero sobre el uso de un proceso cerrado de pregunta/respuesta puede inhibir el examen y seguimiento de información útil y relativa a la necesidad del usuario. Una pregunta cerrada siempre restringe la capacidad de respuesta del usuario. Todas las respuestas cerradas significan que este ya juzgo lo que le es relevante al usuario. Es común que este tipo de pregunta signifique el intento del bibliotecario para comparar la solicitud del usuario con las partes del sistema que le son más familiares. Los bibliotecarios tienden a categorizar las solicitudes de información disponibles en las herramientas de referencia que conocen y en otras fuentes al mismo tiempo, asumen que estas formas son las más útiles para el solicitante.<sup>89</sup> Las suposiciones de los requerimientos para satisfacer una necesidad de información y el conocimiento de las herramientas de referencia no deben conducir a una negociación de la pregunta en que esta concluya prematuramente.

El proceso objetivo de pregunta/respuesta es una estrategia para conducir la entrevista de referencia en una forma tal que permita comprender la solicitud desde el punto de vista del usuario. Las preguntas neutrales son abiertas en forma, permiten evitar un diagnostico prematuro del problema y estructuran la entrevista a lo largo de dimensiones importantes para los usuarios. Este proceso, al ser un subconjunto del proceso abierto, puede ayudar a establecer el ambiente de referencia como un territorio neutral y la entrevista como una responsabilidad conjunta tanto de usuario como de bibliotecario, disminuyendo el riesgo de un desequilibrio de poder entre el profesional y el usuario.

---

<sup>88</sup> Ibídem. p. 20.

<sup>89</sup> Ibídem. p. 22.



Las preguntas abiertas revelan posibilidades de un análisis posterior, las preguntas cerradas se centran estrecha y directamente en una materia o una fuente particular. Conforme la entrevista llega a su cierre, es apropiado delimitar y estrechar cada vez más el alcance de las preguntas, aunque atinadamente se le puede sugerir al usuario que el tema principal proporcionara más material sobre el tema requerido. Las preguntas cerradas y abiertas estarán entremezcladas en el transcurso de la entrevista, conforme varias ideas y procedimientos se van sucediendo y después se confirman o rechazan. El flujo y el intercambio de preguntas abiertas a cerradas solo describen el formato general de la entrevista.

Un proceso eficaz de pregunta/respuesta requiere de buenas habilidades para saber escuchar. Un ciclo de escucha activo es mejor que uno pasivo, llega a participar más en el proceso de comunicación y se basa menos en una comprensión supuesta o asumida de la necesidad de información del usuario. El proceso activo de escuchar significa poner atención a todo lo que el usuario está diciendo, con la meta de posteriormente expresarle en otra forma su solicitud al usuario. Este acto de expresar de otra forma es útil para verificar las definiciones y el alcance de la solicitud del usuario durante el transcurso de la entrevista, y debe llegar a convertirse en una práctica común de la entrevista. Sin una comprensión completa de la necesidad de información del usuario, es poco probable que el bibliotecario tenga éxito en satisfacer esa necesidad.<sup>90</sup>

La conducción de una búsqueda apropiada de información es una habilidad de referencia distinta a la de entrevista. Sin embargo, es importante darse cuenta que es vital una continua comunicación con el usuario durante esta fase de la interacción entre el bibliotecario y el usuario. En algunas situaciones, el bibliotecario puede trabajar con el usuario por un amplio periodo de tiempo, y la búsqueda puede llevarlos a varias partes de la biblioteca. Cualquiera que sea el grado de participación en el proceso de búsqueda, el bibliotecario debe determinar si el usuario necesita ayuda para hallar los materiales o si necesita instrucción en el uso de herramientas de acceso, tales como el catálogo de la biblioteca.

---

<sup>90</sup> *Ibíd.* p. 26.

La claridad es algo muy importante cuando se está dando orientación. El referencista necesita estar consciente de cuánta información puede entender o recordar el usuario cada vez. Las orientaciones deben evitar tecnicismos o acrónimos. Cuando el bibliotecario envía a los usuarios a buscar los materiales que necesitan, puede proporcionarles por escrito los títulos, signaturas topográficas, u otras ayudas parecidas, o animarlos a que apunte. Si se usa el catálogo en línea o un índice de publicaciones periódicas, es mejor usar una impresora que, le permita al usuario llevarse la información impresa. En algunas búsquedas, puede responder directamente a la pregunta del usuario. En estos casos, no es necesario compartir la estrategia de búsqueda que se usa, pero es importante que el usuario sepa dónde y cuándo está disponible la información o el material y si va a haber algunos cargos por su recuperación. Es importante que el usuario sepa en qué formato va a estar la información o si el material está en reserva o no está en préstamo.

El proceso de referencia sólo se cierra cuando el usuario recibe una información o respuesta que le satisface.<sup>91</sup> Algunas veces, la comunicación de la respuesta implica algo más que sólo proporcionar la información que se solicita. Se puede dar el caso que durante el proceso de búsqueda surja otra información que ayude en el proceso, en este caso el bibliotecario debe comunicar la respuesta en forma completa, centrando su respuesta en la demanda del usuario. Debe también relacionar directamente la respuesta con lo que aprendió sobre la solicitud de información durante la etapa del proceso de pregunta/respuesta de la entrevista. Cuando no puedan localizar totalmente la respuesta, deben asegurarse que los usuarios comprendan que sólo se les ha dado una información parcial y por qué. Si le comunica su respuesta al usuario, debe citar la referencia de la fuente de la respuesta, debe verificar que la información satisfaga al usuario, y en el caso que convenga a la pregunta planteada, debe sugerirle lineamientos para localizar más información sobre el tema inicial o los temas que guarden relación.<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> *Ibíd.* p. 29.

<sup>92</sup> *Ibíd.* p. 30-32.

Por otra parte, existen diversos tipos de servicios de información que comúnmente ofrecen las bibliotecas y centros de información, los cuales se podrían ver muy beneficiados por un SRD: A continuación se exponen los siguientes.

- I. La consulta rápida, incluye dar respuesta a preguntas factuales breves, lo que significa el uso de herramientas tales como directorios, almanaques, enciclopedias, diccionarios o manuales. El servicio de consulta rápida puede incluir únicamente orientación. La meta es dar una información precisa en un período corto de tiempo, de tal manera que la entrevista de referencia debe ser tan simple como sea posible.
- II. Los proyectos de investigación, significa habitualmente una cobertura a profundidad de un tema, preguntas multifacéticos, la necesidad de consultar múltiples fuentes y analizar la información presentada. Con frecuencia, la entrevista de referencia con un investigador es acumulación de varias interacciones que han durado horas, días, semanas, o mucho más. Estos usuarios tendrán series de preguntas conforme progresan en su búsqueda. Es importante animar a los usuarios a mantener registros de las fuentes que han utilizado o de los caminos seguidos durante el curso de la interacción de investigación.
- III. Disseminación selectiva de información, es un servicio de referencia mediante el cual el personal de la biblioteca notifica a un usuario sobre las nuevas fuentes de información en un aspecto específico de interés actual para éste. Con frecuencia, este servicio se encuentra automatizado y puede implicar el análisis de los contenidos de las publicaciones periódicas y monográficas. Una entrevista para un servicio de disseminación debe significar pedir al usuario que identifique su área temática con la mayor especificidad posible e identificar las publicaciones particulares, ya sean revistas o trabajos por autores particulares, o editores, que mejor convengan a sus intereses, de tal manera que estas fuentes sean revisadas y reseñadas regularmente por el personal de biblioteca. La entrevista para este tipo de servicio se puede facilita mediante el uso de una lista impresa de posibles temas para la búsqueda, como es el caso de un tesoro de una base de datos en particular, o una lista impresa de las revistas disponibles sobre la materia.
- IV. Servicio de guías de lecturas, durante esta entrevista se le pide al profesional que ofrezca recomendaciones evaluativos sobre títulos particulares que satisfagan la necesidad del usuario. Habitualmente, esto toma la forma de recomendar una lectura recreativa, pero

el servicio de guía de lecturas también puede incluir localizar materiales apropiados para satisfacer una solicitud de obras de carácter informativo que explican una materia.

- V. Servicio de información a la comunidad, consiste en proporcionar a los usuarios la información que los guiará por las dependencias oficiales u organismos privados. Generalmente significa ayudar a los usuarios a recibir ayuda u otra información de las dependencias apropiadas de tipo local, estatal, informar sobre los recursos comunitarios, educativos y culturales.
- VI. Instrucción individual. Cuando se entrevista a un usuario, es importante evaluar sus necesidades de instrucción en el uso de la biblioteca o en herramientas específicas de referencia. Dependiendo del tipo de biblioteca, de las políticas sobre instrucción, y de la cantidad de tiempo disponible, el bibliotecario de referencia debe estar listo para incorporar en la entrevista la instrucción en el uso del catálogo de la biblioteca y de otras herramientas.
- VII. Servicio de búsqueda en una base de datos, la tarea básica de esta entrevista es la de trasladar el tema de investigación o la necesidad de información factual en palabras y frases clave que pueden convertirse al vocabulario controlado de la base de datos, y desarrollar una estrategia de búsqueda apropiada y eficiente. Dependiendo del tema, el tiempo disponible y de las partes afectadas, le puede ser de utilidad al usuario está presente durante la búsqueda, pues así puede aclarar conceptos e interpretar resultados conforme la búsqueda progresa, ya que no siempre es posible predecir la dirección que tomará una búsqueda en línea.
- VIII. Entrevista por teléfono: no todas las preguntas planteadas por teléfono se responden fácilmente. La mayoría de las bibliotecas desarrolla procedimientos para llamar más tarde a los usuarios con la información que no está disponible de manera inmediata. La estructura de una entrevista telefónica es similar a la de una entrevista persona a persona. Sin embargo, en este tipo de entrevista la comunicación no verbal es mínima (por ejemplo, sólo el tono de voz), de tal manera que con frecuencia, debe confirmar y expresar cuidadosamente con otras palabras una solicitud por teléfono. El bibliotecario puede elegir enviarle al usuario la respuesta en forma impresa, por correo electrónico, fax, etc., como alternativa a llamarle posteriormente o como un seguimiento a la respuesta verbal.

Muchos de los servicios antes mencionados son de carácter básico en cualquier biblioteca, pero deben ser obligatorios primordialmente en bibliotecas de educación superior y especializada. En congruencia con lineamientos internacionales marcados por instituciones como la ALA o la IFLA, los cuales en países de Latinoamérica, como es el caso de México. En nuestro País existen en muchas instituciones de educación superior que tienen una gran carencia e inadecuada aplicación de políticas bibliotecarias, encontrándonos en numerosas ocasiones que algunas de las bibliotecas del país no cuentan, ni con un servicio de referencia presencial.

### **2.3.2 La pregunta de referencia.**

De acuerdo con el concepto de proceso de referencia planteado por William Katz. La manera en que se da comienzo a un servicio de referencia, es a partir de una o varias preguntas, este propuso una clasificación de las preguntas de referencia, la cual puede ser resumida en lo siguiente:<sup>93</sup>

- El usuario solicita un ítem conocido: la solicitud es generalmente de un material específico que puede identificarse por diversos elementos como autor, título, etc.
- El usuario solicita información sin conocimiento de una fuente específica: aquí sucede una entrevista entre el usuario y el referencista, generalmente el usuario posee poco o ningún conocimiento con respecto al tema que busca.

Para autores como Boop, R y Smith, L;<sup>94</sup> Los cuales han formulado tipologías y clasificaciones para dividir las preguntas o demandas de información, las preguntas que el público formula son, en esencia, de seis clases:

- Sobre condiciones de admisión en la biblioteca, préstamo, uso de formularios y, en general, la conducta a seguir y la manera de formular con corrección las demandas.
- Sobre el manejo de los catálogos. Sobre el uso de los materiales bibliográficos.

---

<sup>93</sup> KATZ, William. Op.cit. p. XII.

<sup>94</sup> BOOP, Richard & Smith, L. *Reference and information services*. Colorado: Englewood, 2001, p 125.

- Sobre datos concretos que necesita conocer, pertenecientes a las más diversas materias. Sobre lecturas que debe o quiere realizar, sean para el estudio de un tema de su interés, para el aumento de sus conocimientos, o de carácter formativo y recreativo.
- Sobre la forma de realizar tareas intelectuales: búsqueda de datos, investigaciones o tareas bibliográficas.

Denis Grogan:<sup>95</sup> Propone otros tipos de demandas que se pueden plantear al ofrecer en un servicio de referencia, por medio de la aplicación de:

- Preguntas administrativas y de orientación: las cuales tratarían de cuestiones sobre la propia biblioteca, como el horario, el uso de determinados servicios, la localización de las secciones, entre otras. Preguntas de autor/título: los usuarios preguntan por una determinada obra.
- Preguntas factuales: el usuario necesita conocer un dato o un hecho. Preguntas sobre determinadas materias: la consulta se centra en qué documentos posee la biblioteca sobre un tema de interés para el usuario.
- Preguntas mutables: se denominan así las cuestiones planteadas cuando el usuario no sabe exactamente lo que necesita, por lo que la pregunta irá transformándose o delimitándose a medida que el personal ofrezca documentos o respuestas.
- Preguntas de investigación: demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente. Otras preguntas:
  - preguntas inconsistentes, ilógicas, absurdas. Los usuarios pueden plantear preguntas a las cuales es imposible responder, aún contando con una buena colección de referencia, ya sea por el contenido de la consulta o porque la pregunta no tiene una respuesta sencilla.
  - Preguntas sin respuesta: a pesar de que el servicio de referencia debe intentar contestar a todas las consultas que se formulen a veces no es posible resolverlas, ya sea por el carácter de la propia pregunta o porque no se poseen fuentes de información para responderlas. Claro que esto último no es una razón para no responder la pregunta, no hacerlo iría en contra de la ética del profesional de la información y nuestro ideal de prestar un servicio de calidad. No puede existir una pregunta que no sea respondida. Siempre será conveniente consultar al usuario y si éste insiste, habrá que acudir a otro servicio u otra fuente.

---

<sup>95</sup> GROGAN, Denis. *Practical reference work*. London: Library Association, 1992, p. 36.

### **2.3.3 El control bibliográfico, organización de la información y estrategias de búsqueda.**

Una comprensión básica de los principios del control bibliográfico y un conocimiento básico de la manera en la que se emplean estos principios para proporcionar acceso a los documentos, es esencial para un servicio de referencia eficiente. Al proporcionar respuestas a las preguntas planteadas en el servicio de referencia, en el catálogo, en la estación de trabajo en que se hace la búsqueda, o por vía telefónica y correo electrónico a los usuarios que están fuera de la biblioteca, debe primero entender cómo están organizadas las diversas clases de documentos y cuáles herramientas están disponibles para su consulta en el proceso de búsqueda. La búsqueda es más fácil cuando este conoce las diversas estrategias que se pueden utilizar para llevar a cabo eficazmente este proceso. Estas estrategias se pueden demostrar a los usuarios mediante la instrucción bibliográfica o mediante la asistencia en la identificación de los puntos de acceso, y pueden ser incorporadas en el diseño de materiales impresos o electrónicos que puedan ayudar al usuario.<sup>96</sup>

El control bibliográfico es el proceso de organizar la información para hacerla disponible a las personas que requieren usarla, y es una actividad básica dentro de la profesión bibliotecaria. Ciertamente, la historia de la profesión bibliotecaria en Estados Unidos está íntimamente asociada al desarrollo de esquemas de organización bibliográfica, como el esquema de clasificación de Melvil Dewey, y a las amplias actividades bibliográficas de las bibliotecas de la nación, como la Biblioteca del Congreso, la Biblioteca Nacional de Medicina y la Biblioteca Nacional de Agricultura. Con el fin de asegurar el acceso al universo de la información publicada, desde el siglo XIX se ha empleado mucho tiempo, dinero y esfuerzo en el diseño, implementación y mantenimiento local, regional, nacional, e internacional de los sistemas de control bibliográfico. El concepto de control bibliográfico es simple, pero la práctica de la organización de la información es compleja y puede ser confusa tanto para los referencistas novatos como para los usuarios de la biblioteca.

---

<sup>96</sup> Grogan, Denis. Op.cit. p. 39-40,

**Catálogo Bibliotecario:** El catálogo de la biblioteca, sirve como el principal medio de acceso a la colección de la biblioteca. Los catálogos representan los acervos de una biblioteca en particular en una ubicación o ubicaciones geográficas en particular. Aunque los registros de catalogación que comprende el catálogo de una biblioteca se pueden extraer de una de las redes de catalogación compartida como OCLC o RLIN, el propio catálogo es específico a esta colección en particular de la biblioteca. Los registros bibliográficos se seleccionan de la base de datos nacional y pueden sufrir ciertas modificaciones, como la adición de una signatura topográfica local o una declaración, en el área de notas, del número de volúmenes en existencia. La consulta de una base de datos nacional responde a la pregunta: ¿existe este material? La consulta del catálogo de la biblioteca responde a las preguntas: ¿posee la biblioteca este material?, ¿dónde se puede localizar el material?, ¿qué podemos encontrar sobre un tema en especial?, y ¿cuáles son los títulos de un determinado autor que se encuentran en la biblioteca?

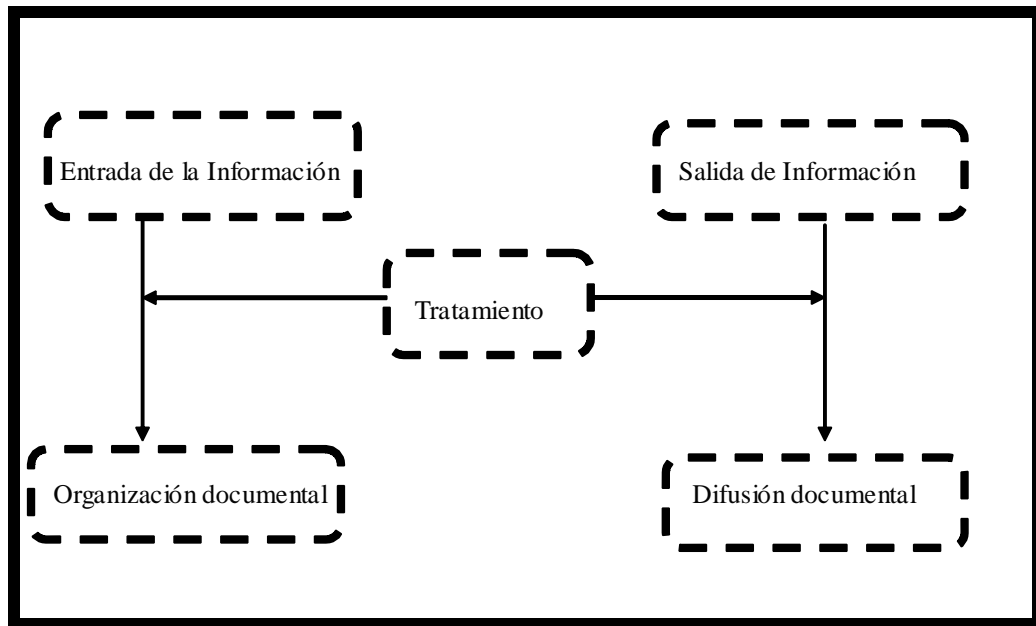
El catálogo de una biblioteca es acumulativo, incluye todos los materiales que se mantienen en la colección, sin importar la fecha de edición o la fecha de adquisición. En las grandes bibliotecas o en los sistemas bibliotecarios, los contenidos del catálogo pueden ser una combinación de varias bibliotecas. En estos casos, al catálogo se le conoce como catálogo colectivo.

Un catálogo está compuesto de representaciones de objetos bibliográficos que incluyen libros, revistas, registros fonográficos, casetes, mapas y otros materiales distintos de los impresos. A estas representaciones se les llama registros bibliográficos. En los catálogos en línea el registro bibliográfico consiste en la información legible por máquina codificada o comúnmente llamado formato (MARC). Así se le llama a la versión legible por máquina de un registro bibliográfico que se adapta a ciertas normas para el contenido y la estructura de los datos o llamado en inglés (Machine Readable Cataloging, o Catalogación legible por máquina) dentro del medio bibliotecológico. Hay tres tipos principales de puntos de acceso en un catálogo: el autor, el tema y el título. Cualquier material dado tendrá tres puntos de acceso, con uno o más asientos por punto de acceso.



Durante el proceso de catalogación, se seleccionan los encabezamientos de materia, por ejemplo los encabezamientos de materia de la Biblioteca del Congreso. El uso de listas de autoridad reconocida asegura la consistencia de la terminología y el formato de los encabezamientos. La información de las descripciones de materia muestra la manera en que el catalogador representó ese material en particular, lo que proporciona una terminología que se puede usar en la búsqueda.

Fig. (6) Estructura básica de la recuperación de información.



Fuente :{ GROGAN, Denis. *Practical reference work*}

En este esquema podemos apreciar un paralelismo, entre el procesamiento de la información y la recuperación de esta, en el cual, su tratamiento es el mismo, ya que podemos definir las estrategias de búsqueda con base en la indización realizada al material existente.

### Modelos de búsqueda

En las últimas dos décadas, las técnicas de almacenamiento electrónico de datos se han aplicado en la creación de versiones en línea, disco compacto de índices bibliográficos y catálogos de biblioteca, proporcionando oportunidades sin precedente a los bibliotecólogos y a los investigadores de observar cómo buscan las personas. Los modelos de búsqueda se pueden categorizar en una variedad de formas: manuales y en línea, ideales o reales, por catálogo o índice.

Algunos modelos de búsqueda sostienen que la recuperación de la información se puede modelar usando fórmulas matemáticas o fórmulas analíticas de sistemas. Otros sugieren que el modelado de la conducta real de búsqueda de los usuarios y de los bibliotecólogos, es una aproximación más útil. Otros se centran en las diferentes funciones de los catálogos e índices. El modelado del proceso de búsqueda puede ser útil en el diseño de la instrucción bibliográfica o para ayudar a los usuarios que están llevando a cabo una búsqueda a que mejoren sus resultados. La creciente disponibilidad del acceso directo del usuario a los sistemas de información electrónica como los discos compactos y los catálogos en línea, ha estimulado el interés en el modelo del proceso de búsqueda en usuarios esporádicos que carecen de la formación adecuada, así como en los bibliotecólogos.

Una manera de mejorar la estrategia de búsqueda es mediante la instrucción del usuario. A los referencistas y a los usuarios se les puede enseñar a buscar con más eficiencia pues existen pautas y formas para que éstos puedan mejorar sus resultados de búsqueda. A estas pautas se les conoce como métodos heurísticos o tácticas. Los artículos que describen estas prácticas se publican con frecuencia en la literatura bibliotecológica, particularmente en revistas que tratan sobre búsquedas en ambiente electrónico.

Otra manera de mejorar las capacidades de búsqueda es mediante el diseño del sistema. Las intervenciones didácticas apropiadas, como las pantallas de ayuda, se pueden construir en el sistema de la interfaz, o se puede programar a las máquinas para modificar las estrategias de búsqueda de manera automática con el objeto de lograr mejores resultados. Cada vez más, están tomando un papel activo en la creación o en la adaptación de sistemas que satisfagan las necesidades de sus usuarios.

El examen de los patrones de búsqueda de los bibliotecólogos y los usuarios, para mejorar el acceso a la información, es una importante área de investigación en la bibliotecología y ciencias de la información. Las primeras investigaciones se centraban básicamente en los patrones que mostraban los bibliotecólogos de referencia al responder preguntas provenientes de fuentes impresas, pero en la actualidad existen trabajos recientes sobre la conducta de búsqueda al responder preguntas provenientes de fuentes impresas, pero en la actualidad existen trabajos sobre la conducta de búsqueda de los referencistas que llevan a cabo búsquedas en línea. Estos estudios se han centrado en factores tales como las diferencias individuales, el estilo cognoscitivo, y las diferencias entre los recuperadores expertos y los

novatos; Es muy probable que aumente la necesidad de la instrucción y de la asistente personal por seres humanos o por máquinas (y también el interés por crear el proceso de búsqueda del usuario), pues cada día aumentan las oportunidades que las bibliotecas proporcionan a sus usuarios para acceder directamente a los sistemas electrónicos de información. El estudio de los aspectos cognoscitivos y afectivos del proceso de búsqueda anima a los bibliotecólogos a llegar a estar más conscientes de las necesidades de los usuarios, y les permite hacer intervenciones apropiadas que faciliten las búsquedas.

El uso de sistemas expertos que apoyen y aumenten las búsquedas, es un desarrollo reciente que puede ser una gran promesa. Puesto que el diseño de sistemas expertos para la consulta comienza con la clara comprensión del sistema de búsqueda, una observación cuidadosa del proceso de búsqueda, es un lugar lógico para comenzar. Algunos modelos de búsqueda se aplican por igual en ambientes manuales o en línea.

Existe un contraste entre los modelos de búsqueda ideales y los reales: los modelos de búsqueda son útiles por razones pedagógicas y conceptuales, pero la mayoría de estos no siguen con exactitud el modelo ideal. El contraste entre estos modelos (especialmente en un ambiente electrónico), se puede comprender mejor observando el origen de la recuperación automatizada de la información. Los primeros sistemas automatizados se desarrollaron en parte como aplicaciones del procesamiento matemático y del procesamiento de datos. Consecuentemente, no es sorprendente que los primeros intentos para aplicar la computadora a los problemas de almacenamiento y recuperación estuvieran basados en las matemáticas, particularmente en la teoría de conjuntos. La matemática es una ciencia exacta (o pura), lo cual contrasta con la ambigüedad e inexactitud del lenguaje.

Aunque sin duda se puede derivar un diverso número de implicaciones de los orígenes matemáticos de la recuperación de información basada en la computadora, lo cual contrasta con los orígenes humanísticos de la mayoría de los esquemas de la organización bibliotecaria, en este nivel sólo se examinan tres de las más importantes implicaciones:

➤ La comparación exacta, se refiere a la manera inequívoca en la cual se ejecuta las operaciones de la computadora. Todo texto en una computadora se almacena en forma binaria como una serie de ceros y unos (bits). Durante una operación de búsqueda, la computadora analiza los archivos de texto bit por bit, y compara los términos usados en la demanda con los términos disponibles en el archivo. Puesto que los números son inequívocos, la naturaleza

binaria de esta forma de almacenamiento electrónico de la computadora no permite un “tal vez”, o un “casi”, o un “no del todo”. Los términos se deben comparar con exactitud para así poder recuperarlos; por lo tanto, a ese proceso se le conoce como una comparación exacta.

➤ La lógica booleana consiste en un método de análisis de problemas mediante la manipulación de grupos (o conjuntos) de materiales. Cuando los grupos o conjuntos se toman como una totalidad y se considera que están juntos puesto que se usa el operador booleano “O”, el resultado es una unión de los conjuntos. La unión de los conjuntos incluye a todos los materiales de cada conjunto.

➤ Cuando los conjuntos se comparan en términos de elementos que comparten en común usando el operador “Y”, el resultado es la intersección de éstos. Por lo tanto, la intersección de dos (o más) conjuntos es el grupo cuyos miembros comparten al menos un elemento en común con los miembros del grupo o grupos originales.

➤ Los diagramas de flujo, a pesar de la utilidad del desplegado gráfico de la secuencia de pasos en la búsqueda de información, una de las desventajas de los diagramas de flujo muy elaborados es que cuando estos intentan abordar todas las exigencias del proceso, llegan a convertirse en una guía tan complicada que es difícil seguirlos con fidelidad. Consecuentemente, es raro que estos diagramas los valide la práctica real, y permanecen como modelos ideales en lugar de ser modelos reales.

### **Criterios de Búsqueda Bibliográfica**

Merlo Vega compila algunos criterios o aspectos a tener en cuenta a fin de obtener (mediante la entrevista) la información que permita clarificar el problema dentro de una estrategia de búsqueda bibliográfica.<sup>97</sup> Tema principal de la búsqueda y tema relacionados con el mismo. El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo todos a aquellos sobre los que el usuario no muestre interés. Es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de que es lo que le interesa y que no, por lo que el personal debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta quede perfectamente especificada. Información que ya conoce el usuario. Es importante saber que datos, obras o autores ha manejado el usuario, ya que de lo contrario la biblioteca podría darle información redundante. Asimismo es primordial tener claro, ciertos criterios para la búsqueda de información como por ejemplo los siguientes:

---

<sup>97</sup> Citado por MELNIK, Diana. Op.cit. p. 37- 38

- Objeto de la demanda. Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización y en cual fuente se realizara la búsqueda.
- Profundidad o nivel de la información. Hay que preguntar qué tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que por defecto o por exceso no se ajuste a las necesidades del usuario, ya sea por nivel científico, la exhaustividad de los datos el grado de especialización o cualquier otro motivo.
- Cantidad de información. En este punto se demandara sobre el número de respuestas que requiere el usuario. En ocasiones simplemente bastara con un número limitado de documentos, mientras que otras veces se necesitaran todas las referencias o datos que se encuentren.
- Idiomas de la información. En las búsquedas que se realicen aparecerán documentos de varias lenguas, por lo que habrá que preguntar al usuario en que idiomas le interesa y en cuales no, a fin de eliminar aquellas referencias que no va a emplear.
- Límites cronológicos. Dependiendo del tema de la búsqueda la fecha de la información será útil o no por lo que habrá de establecer a partir de qué año quiere el usuario que se haga la búsqueda.
- Formato de las respuestas y modo de recepción. Por un lado el tipo de producto documental (por ejemplo bibliografías). En cuanto al soporte, preguntar si la respuesta se entregara el papel o en CD-ROM; si el usuario la recogerá en la biblioteca o se le enviara por correo postal o correo electrónico.
- Importe económico. Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o servicios de información pagados, por ello hay que preguntar al usuario cuanto está dispuesto a pagar para la resolución de su consulta.
- Tiempo de respuesta. Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de la biblioteca para entregarla. Muchas de estas cuestiones están ligadas a un esquema de preguntas de punto de partida: ¿Qué, Por qué, Cómo, Cuando, Donde, Por quién?

### 2.3.4 Eficacia del servicio de referencia.

La evaluación de los servicios de referencia, el proceso de pregunta/respuesta, la instrucción y la búsqueda en una base de datos, entre otras, ha levantado mucho interés en los años recientes. Cada vez se considera más esencial la evaluación de los programas de instrucción. La evaluación del manejo de preguntas de consulta rápida en el módulo de referencia, ha sido el área en la que han ocurrido los resultados más evidentes. La evaluación indirecta se conduce sin el conocimiento del personal de referencia a quien se dirigen las preguntas del estudio.

Bopp<sup>98</sup> plantea que a pesar de las facilidades actuales en la recuperación de la información, los estudios indirectos han demostrado que tan sólo del 50 al 60% de las preguntas de consulta rápida que se plantean en los módulos de referencia se responden correctamente. Estos hallazgos han perturbado a muchos en la profesión, y han dado lugar a un número de observaciones y sugerencias. Entre estas propuestas, Douglas<sup>99</sup> cree que la eficiencia del servicio de referencia se puede mejorar si se observa cuidadosamente qué preguntas conducen a resultados insatisfactorios, y en consecuencia llevan a cabo actividades como la adquisición posterior de una fuente, o una capacitación en el uso de tipos específicos de herramientas de referencia, para intentar resolver los fracasos que han sido observados. Está claro que la eficiencia de los servicios de referencia depende de una observación más cuidadosa, de un examen más profundo y de un mejor apoyo de las actividades de desarrollo de personal y educación continua.

El desarrollo del personal y las actividades de educación continua son también armas valiosas contra una enfermedad común de los bibliotecólogos de referencia: el cansancio y el fastidio laboral, que se manifiesta como un extenuante sentimiento de frustración, apatía y cansancio con relación al propio trabajo. Las causas de este malestar se han descrito de varias maneras. Miller<sup>100</sup> ve el problema como resultado de muchos nuevos servicios y actividades, búsqueda en línea, instrucción, juntas de trabajo, añadidos al tradicional servicio, con una falta de aumento en el personal para manejar las nuevas actividades. Charles Bunge,<sup>101</sup> plantea una brecha entre los ideales de la profesión, en que los bibliotecólogos creen y profesan, y las realidades del servicio. Se han sugerido muchos mecanismos para enfrentar y superar estos

---

<sup>98</sup> BOOP, Richard E. Op.cit. p.19.

<sup>99</sup> Ibídem

<sup>100</sup> ibídem

<sup>101</sup> Ibídem. p. 20.

sentimientos y para ganar de nuevo una perspectiva y una actitud positiva hacia el trabajo. La organización puede ayudar ofreciendo opciones a los profesionales de la referencia, por ejemplo compartir e intercambiar el trabajo, y animarlos para que lleven a cabo nuevas y diferentes tareas periódicamente. De esta manera se asegura que las actividades laborales no lleguen a ser demasiado rutinarias o que carezcan de reto. La capacitación y las técnicas de desarrollo están diseñadas para apoyar a los empleados y para alimentar su autoestima y autoconfianza, puede intentarse además, mantener el horario del departamento de referencia a un nivel razonable, de tal manera que el personal no se canse y fastidie debido a un contacto excesivo con el público. Estos métodos dependen del interés y la flexibilidad de la organización. Compartir el entusiasmo y las frustraciones con colegas de confianza y mantener un interés en servir a las necesidades de los usuarios, al mismo tiempo que se aprenden nuevas maneras de servir a esas necesidades, puede ayudar a permanecer en el camino de la satisfacción laboral y el crecimiento personal.

La utilización creciente de personal no profesional en el trabajo de referencia se relaciona estrechamente con el cansancio y aburrimiento así como con la eficacia del servicio, además que los no profesionales pueden ayudar al personal profesional a librarse del cansancio y el aburrimiento al colaborar con la atención del módulo o al manejar preguntas de consulta rápida. Este personal no ha completado un programa completo de educación formal en el servicio de referencia, así que necesita un programa de capacitación cuidadosamente diseñado para que proporcione un servicio preciso y eficaz. Se argumenta que la gran mayoría de las preguntas que se plantean en un módulo de consulta o (referencia), puede responderlas con éxito el personal no profesional el cual ha recibido con anterioridad una buena capacitación.

Sin embargo, la preocupación de muchos es que este personal puede carecer de conocimiento y experiencia para reconocer cuando una pregunta aparentemente simple esconde una necesidad de información diferente o más compleja, pudiendo ser que el usuario no reconozca también este hecho, o que no se dé cuenta que está dentro del ámbito bibliotecario poder responderle en forma adecuada. Un factor crítico en el éxito de los no profesionales puede ser la presencia cercana de un bibliotecario que tenga disposición a colaborar. En estas situaciones los no profesionales suplen y complementan el servicio de referencia profesional, pero no se espera que lo reemplacen totalmente.

## 2.4 El servicio de referencia digital SRD.

Con el advenimiento de la tecnología de la información (TI), y su amplia difusión en diversas áreas de nuestro quehacer cotidiano, el trabajo bibliotecario, y especialmente el de referencia, ha sufrido diversos cambios. Tenemos por ejemplo, una cantidad enorme de CD-ROMs con información de diverso tipo, acceso a bases de datos en-línea, redes de información, Internet, entre otros, que han ocasionado que el trabajo de referencia se torne muy variado, pero a la vez difícil de ser proporcionado a cabalidad debido a esa explosión de información y de recursos. Podemos decir que aunque la misión sigue siendo la misma, los materiales, equipos, y usuarios son diferentes, por ello es importante para nuestro desarrollo profesional, el conocer los cambios que actualmente están ocurriendo en el trabajo de referencia en diversos países.<sup>102</sup>

El desarrollo tecnológico ha repercutido muy favorablemente en la evolución y perfeccionamiento del servicio de referencia tradicional hasta lo que conocemos en la actualidad electrónica, digital o virtual. Hasta la masificación de Internet en los 90's, los servicios de referencia se sustentaban en el correo electrónico, el teléfono y el fax exclusivamente, pero ante el aparición de la conexión por "banda ancha" surgieron las plataformas basadas en la Web, por las que la comunidad bibliotecaria demostró gran interés, principalmente la de los países desarrollados.

Responder consultas por e-mail y formularios habría sido un buen comienzo, y poco a poco se fue incorporando esta práctica al mostrador de referencia, en países como el nuestro esta experiencia ha sido mas tardada debido principalmente al rezago tecnológico que ha imperado.

Lankes y Shostak (2002)<sup>103</sup> considera que "la referencia electrónica, digital y virtual refieren el mismo tipo de servicio y todas requieren al bibliotecario como intermediario". Este tipo de tecnologías pueden ser tanto de tipo sincrónicas o asincrónicas las cuales son usadas para proveer información y asistir en la recuperación de la misma, estos tipos de servicios tecnológicos pueden tener diferentes denominaciones, ejemplos.

---

<sup>102</sup> TALAVERA IBARRA, Ana María. *El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital*. Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información [en línea] [consulta: 19 Mayo 2009] Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16100301>.

<sup>103</sup> Citado por RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. p. 43. Op.cit.



- E referente- o Referencia electrónica
- Digital referente-o Referencia digital
- Virtual referente- o Gerencia virtual
- Online referente- o Referencia en línea
- Real time Terence- o Regencia en tiempo real
- 24/7 reference- o Referencia 24/7 (aludiendo a que el servicio se presta sin interrupciones: 24 horas los 7 días de la semana)

La American Library Association (2003)<sup>104</sup> define a si el concepto de referencia electrónica: "Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, en el cual los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes.

Asincrónica

e-mail y formularios web

El usuario envía una pregunta y se le responde en forma diferida

Sincrónica

Por teléfono, chat, Email-SMS (mensaje a través de celulares), videoconferencia y VOIP

Ambas partes se comunican en tiempo real

---

<sup>104</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. DIGITAL REFERENCE GUIDELINES AD HOC COMMITTEE. GUIDELINES FOR IMPLEMENTING AND MAINTAINING VIRTUAL REFERENCE SERVICES. [En línea] [Consulta: 22 Mayo 2009]. Disponible en <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/v>

**Fig. (7) Tipología del servicio de referencia electrónico.**

<b>Asincrónica</b>	e-mail y formularios web	El usuario envía una pregunta y se le responde en forma diferida
<b>Sincrónica</b>	Por teléfono, chat, Email-SMS (mensaje a través de celulares), videoconferencia y VOIP	Ambas partes se comunican en tiempo real

**Fuente: (RODRÍGUEZ BRIZ, F)**

Esta primera diferenciación de forma básica, entre los servicios de referencias virtuales o digitales, se establece de acuerdo al tiempo de respuesta. Si la respuesta del bibliotecario es instantánea el servicio recibirá la categorización de “sincrónico”, “en tiempo real”, o “en directo”. Si en cambio, la comunicación no se realiza inmediatamente estaríamos en presencia de un sistema “diferido” en el tiempo “asincrónico” variando los tiempos de respuesta de pocas horas a días.<sup>105</sup>

Las bibliotecas, a juzgar por sus sitios web, denominan referencia virtual a diversas propuestas, desde simples enlaces a enciclopedias y diccionarios online, listas que se ordenan por materia los enlaces favoritos de internet (o “enlaces seleccionados”) “preguntas más frecuentes” sobre el funcionamiento de la biblioteca (o “FAQ” por sus siglas en inglés) , catálogos y bases de datos en línea, vínculo o formulario interactivo que permite tomar contacto con el bibliotecario a través de links del tipo “Pregúntele a un bibliotecario” (en alguna de sus variantes de la más simple a la más compleja) o un número de teléfono, dirección de e-mail, SMS y en menor medida la video conferencia para así dirigirle una consulta.

“Un bibliotecario puede orientar a localizar e identificar información en libros, revistas, bases de datos y recursos de multimedia que existen en la biblioteca. Esta orientación se puede recibir de cuatro formas:

<sup>105</sup> RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Op.cit. p. 46

1. Presencial
2. Vía telefónica
3. En chat
4. Correo electrónico

#### **2.4.1 Conceptualización del SRD en las bibliotecas. ¿Electrónico, digital o virtual?.**

Entendemos digital como todo software electrónico incluidos, sitios web, bases de datos y documentos de cualquier tipo, que cumplan con la única condición de que se encuentre en un formato legible mediante una computadora.

Alan Freedman<sup>106</sup> define digital como: “Tradicionalmente, el uso de números, concepto que proviene de dígito o dedo. En la actualidad es utilizado como sinónimo de computador.” El término digital se utilizará como sinónimo de electrónico. Por lo cual se designara al tema de este trabajo: Servicio de Referencia Digital y no Servicio de Referencia Electrónico o cualquier otra forma utilizada en la literatura a escala mundial, ya que esta designación se ha generalizado.

Dentro de los diversos cambios que la biblioteca vive actualmente, podemos ver que en el aspecto conceptual se ha generado una serie de confusiones entre biblioteca electrónica, digital y virtual, dado que en la literatura relacionada es común ver como se hace referencia de manera indistinta a uno y otro termino sin dar una idea clara sobre los mismos, o asignándole características que bien pueden aplicarse a los tres tipos que serán mencionados en este trabajo. Por lo cual se debe analizar cada uno de los conceptos; ejemplos:<sup>107</sup>

➤ Biblioteca electrónica: es aquella que cuenta con sistemas de automatización, que le permiten una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda, principalmente en papel.

---

<sup>106</sup> FREEDMAN, Alan. *Diccionario de computación*. Bogotá: Mc Graw Hill, 1996. p.17.

<sup>107</sup> MARTÍNEZ EQUIHUA, Saúl. *Biblioteca digital: conceptos, recursos y estándares*. Buenos Aires: Alfagrama, 2007 p.13-14.

- Así mismo cuenta, con sistemas de telecomunicaciones que le permiten acceder a su información, en formato electrónico, de manera remota o local. Proporciona principalmente catálogos y listas de las colecciones que se encuentran físicamente dentro de un edificio.
- Biblioteca digital: estas bibliotecas tienden a digitalizar sus colecciones y adquirirán información en formatos electrónicos, magnéticos y discos ópticos, y en algunos casos ya no tendrán información registrada en papel (generalmente son bibliotecas pequeñas en cuanto al número de usuarios, con una colección básica, con un espectro de materia reducido, y una cobertura acotada en cuanto a tiempo y temas).
- Biblioteca virtual: es aquella que permite acceder a la información desde sitios remotos, sin necesidad de tenerla físicamente. Incorpora avances tecnológicos; es una modalidad que se inserta en los servicios de información especializada, ya que administra el acceso a información remota que se encuentra en colecciones que poseen otros puntos de servicio, pero a la cual se puede acceder mediante las telecomunicaciones. Hasta la fecha esta modalidad seda sobre temas muy específicos.

Estos tres tipos de bibliotecas requieren y se desarrollan bajo la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC).<sup>108</sup> Los conceptos biblioteca digital o biblioteca electrónica son los que consideraremos como adecuados para designar o referir a la biblioteca que actualmente ha aprovechado los adelantos tecnológicos para innovar en sus servicios y en sus funciones como unidades de información. La elección del concepto es justificada porque de esta manera se denominan muchos planes nacionales que se han venido llevando a cabo a partir de los años noventa. De esta manera tenemos la “Iniciativa para la Biblioteca Digital” de Estados Unidos en 1994; y las “Líneas de Trabajo para la Formulación de un Plan de Biblioteca Electrónica” de Japón en 1996.

---

<sup>108</sup> THE NATIONAL DIET LIBRARY. ELECTRONIC LIBRARY CONCEPT. [En línea] En: The National Diet Library. [Consulta: 20 marzo 2009]. Disponible en: [http:// www.ndl.jp](http://www.ndl.jp).

### 2.4.2 Internet.

La palabra Internet proviene de las palabras en inglés interconnection y network; en español, interconexión y red. Esto quiere decir que Internet son redes interconectadas, formadas por diferentes tipos de computadoras y diferentes tecnologías, pero comunicadas por un mismo procedimiento.<sup>109</sup>

“En 1969, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos interconectó varias de sus computadoras mediante enlaces satelitales y por radio, dando forma a ARPANET. Esta era una red experimental que apoyaba la investigación militar, en particular la investigación de cómo construir redes que pudieran soportar fallas parciales, por ejemplo las producidas por bombardeos”<sup>110</sup>

Poco a poco la Red comenzó a ser un éxito. Durante la década de los 70's tuvo un crecimiento promedio de un nuevo “host” cada 20 días. Cuatro años después el crecimiento de los “hosts” había llegado a 62, en este momento se decidió iniciar con el desarrollo de un nuevo protocolo, el “Transmission Control Protocol / Internetworking Protocol” (TCP/IP) el cual reemplazaría al protocolo de interconexión Network Control Protocol (NCP) que se empezó a usar al año de inicio de la Red, pero fue hasta el año de 1983 que el TCP/IP sustituyó por completo al NCP.<sup>111</sup>

En 1990 ARPANET, dejó de existir. A finales de 1989, el informático Británico Timothy Berners Lee para la Organización Europea para la Investigación Nuclear, más conocida como CERN. Su objetivo era crear una red que permitiese el intercambio de información entre los investigadores que participaban en proyectos vinculados a esta organización. El objetivo se logró utilizando archivos que contenían la información en forma de textos, gráficos, sonido y vídeos, además de vínculos con otros archivos.

Este sistema de hipertexto fue el que propició el extraordinario desarrollo de Internet como medio a través del cual circula gran cantidad de información por la que se puede navegar utilizando los hipervínculos.

---

<sup>109</sup> ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. *Creación de un portal: el caso de la biblioteca Daniel Cosío Villegas del Colegio de México*. México: Oscar. Arriola Navarrete, 2002. p. 4

<sup>110</sup> Ibídem. p. 4-5

<sup>111</sup> Ibídem. p. 5.

Además de la utilización académica e institucional que tuvo en sus orígenes, al crearse la World Wide Web, hoy es un espacio público utilizado por millones de personas en todo el mundo como herramienta de comunicación e información. Internet es una red tan vasta que se hace imposible saber qué incluye. Contiene recursos que hace 20 años no existían ni en la imaginación. Es una entidad que se determina a sí misma y que está creciendo y desarrollándose de manera simultánea. Los millones de usuarios son sus colaboradores formales a través de proyectos de bases de datos, grupos de interés y foros, entre otros. La naturaleza orgánica y no jerárquica de Internet es un reto para el profesional que busca dominar la tecnología.

El uso del protocolo TCP/IP fue lo que marcó el cambio de una red de uso limitado a lo que ahora conocemos como Internet, gracias a que este protocolo permitió conectar un número ilimitado de computadoras a la red, independientemente del fabricante y del sistema operativo usado.

TCP son las iniciales de Transmission Control Protocol (Protocolo de Control de Transmisión). La función de este protocolo es la de tomar la información que se quiere enviar y dividirla en pequeños paquetes de 1 a 1500 caracteres y enumerarlos, de forma que cuando la otra computadora reciba la información los ordene correctamente. Esto quiere decir, que cuando se envía un archivo a través de la red no se transmite completo, son varias partes las que viajan, posiblemente en rutas distintas, pero con un mismo destinatario.

Este protocolo proporciona un flujo fiable de bytes en los dos sentidos de la conexión y garantiza que los bytes que salen del nodo origen sean entregados al nodo destino de forma completa, en su mismo orden y sin duplicación.

IP son las iniciales de Internet Protocol (Protocolo Internet). El Protocolo IP fija las normas para que los paquetes alcancen su destino.

Entre las características de Internet, podemos mencionar las siguientes:<sup>112</sup>

☞ **Los protocolos:** de las computadoras que se conectan a Internet transfieren información a través de reglas de comunicación de común acuerdo. A este conjunto de reglas se les conoce con este nombre. Constituyen acuerdos formales sobre la forma y el estilo de comunicación para asegurar transferencias confiables de comunicación. Sin protocolos no habría redes de cómputo, ya que la información que se crea en un ambiente computacional no se podría usar, compartir, transferir, o ver por alguien que usa una computadora diferente.

☞ **La computación cliente/servidor:** constituye la parte del programa que el usuario ve en la pantalla y con la que interactúa. En una configuración representativa de un catálogo en línea, la interfaz de usuario es un programa de cliente que se carga y se corre en las computadoras que se usan para acceder al catálogo. Esta interfaz muestra al usuario una pantalla que contiene opciones y ayudas en pantalla. El usuario responde a la interfaz con la información sobre los materiales que necesita, como sería el título, el autor, o una materia. La interfaz interactúa con el programa del servidor para traducir la información del usuario en los comandos de búsqueda que usa el motor de búsqueda del catálogo en línea.

☞ **Acceso a computadoras remotas:** el programa TELNET puede correr en una computadora para establecer una conexión con otra computadora en Internet. Este programa enlaza a la computadora remota con el monitor y el teclado del usuario de manera muy parecida a como si la terminal o microcomputadora estuvieran directamente conectadas a ella. Una vez establecida la comunicación, TELNET sirve como intermediario invisible entre el terminal y el sistema remoto. Una de sus características más importantes es su poder de enlazar a computadoras muy desiguales mediante protocolos compartidos. Permite un uso más amplio de los recursos sin tener la necesidad de transferir el recurso de un ambiente a otro. Por lo tanto, una unidad de información que posee una base de datos sobre un tema, con su respectiva interfaz, puede tener usuarios de muchos otros lugares. De esta manera se disminuye la utilidad

---

<sup>112</sup> SITIOS DE ARGENTINA. PORTAL DE SITIOS Y BUSCADORES ARGENTINOS. Diccionario técnico de computación [en línea] [Consulta: 20 febrero 2009]. Disponible en <http://sitiosargentina.com.ar/Help/diccionario%20tecnico.htm>.

del recurso, la duplicación de esfuerzo y espacio computacional. Algunos de los recursos más importantes con los que una biblioteca universitaria puede contar a través del internet, son:

☞ **Catálogos de biblioteca:** las bibliotecas y sistemas bibliotecarios en todo el mundo, han hecho disponibles a otros usuarios sus catálogos de acceso público en línea mediante Internet. Se puede conocer las fortalezas de una biblioteca en particular sobre un área temática específica y buscar en el catálogo público en línea para tener acceso a la información complementaria disponible.

☞ **Recursos de consulta y bases de datos:** en Internet se están desarrollando recursos electrónicos en todos los campos. Los materiales se incorporan en las bases de datos, incluyen documentos de texto completo, imágenes a color, videos y registros sonoros digitales. Entre los recursos, principalmente textuales, se encuentran el Proyecto Hermes y el Gutenberg. El primero contiene el texto de las decisiones de la Corte Suprema de Estados Unidos, y proporciona igualdad de acceso sobre un importante recurso que no se encuentra disponible en muchos ambientes de consulta. El segundo contiene una amplia variedad de libros impresos de dominio público que se han puesto en forma legible por máquina, montados como un grupo de bases de datos disponibles en Internet. La interconectividad que proporciona Internet facilita estos proyectos de colaboración entre investigadores de diversos lugares. Algunos sitios de Internet han cargado importantes obras de referencia en sus computadoras. Ciertos recursos se han desarrollado directamente para la red y sus usuarios.

☞ **Correo electrónico:** uno de los principales usos de Internet es el correo electrónico. Mediante el correo electrónico, los profesionales de la información, académicos e investigadores pueden comunicarse entre sí en forma directa, sin importar las zonas de tiempo o las fronteras físicas. Las demandas de referencia se pueden enviar a las bibliotecas locales o del exterior, con la expectativa de que las respuestas regresen como un correo electrónico en el propio buzón de correo. Con el correo electrónico se pueden formar comunidades electrónicas con individuos que pueden proporcionar información para un beneficio y una cooperación mutua.

☞ **Grupos de discusión:** son comunidades formalizadas de usuarios del correo electrónico de Internet. Cada miembro del grupo se puede comunicar en forma simultánea con todos los otros miembros mediante el uso del programa de cómputo de



servicio de distribución de listas. Frecuentemente estos grupos tienen un moderador que lee las colaboraciones antes de su distribución, con la opción de rechazar los mensajes que no se adaptan a la discusión.

☞ **Catálogos en línea:** tienen una interfaz que ayuda a los usuarios que realizan búsquedas en ellos. Existe una diversidad de estas interfaces en Internet. Algunas son más fáciles de usar que otras. Algunas ofrecen tutoriales en línea para su uso. Además, el lenguaje natural del usuario puede ser distinto al lenguaje de la interfaz. El aprendizaje del uso de esta multitud de interfaces, con cualquier grado de certidumbre o facilidad, es un reto para los profesionales de referencia. Una interfaz bien diseñada debe conducir al usuario por búsquedas lo más directas posible.

La mayoría de los bibliotecólogos de referencia han empleado una buena cantidad de tiempo y energía en el aprendizaje de las mejores estrategias sobre su propio catálogo en línea.

### **2.4.3 Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción.**

A diferencia de lo que ocurre en el ámbito de la biblioteca física, de cara al usuario, en el ambiente virtual necesitaremos algún mecanismo tecnológico que sirva de soporte en la interacción usuario-bibliotecario, es decir alguno de los programas creados con tal fin.

#### **1. Asincrónicos**

##### **➤ E-mail**

El e-mail es el gran distribuidor de información de la actualidad, debido a su popularidad y difusión. Muchas bibliotecas comenzaron brindando el servicio de referencia virtual por este medio. En comparación con el chat, que se equipara por definición con un dialogo, el e-mail es una especie de monologo. La interacción con el otro está dada por el intercambio de varios mensajes sucesivos pero el usuario tiene oportunidad de monologar en cada e-mail que redacta. Abels (1996)<sup>113</sup>

Se puede caracterizar al e-mail como:

Una tecnología ampliamente difundida

---

<sup>113</sup> Citado por RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Op.cit. p. 96.

De gran disponibilidad

No requiere de software alguno

No conlleva costo alguno salvo el costo de conexión al proveedor de internet

Le permite al profesional trabajar en la consulta sin la presión de la inmediatez

### ➤ **Beneficios**

El e-mail permite al usuario expresar su necesidad en sus propias palabras, expoliándose tanto como desee. Ofrece la posibilidad de redactar con total tranquilidad, editar, reescribir, corregir errores ortográficos, etc.

Al ser la vía más sencilla de utilizar, el servicio puede ser de utilidad al usuario no suficientemente familiarizado con el uso de la herramienta informática, el chat y las plataformas interactivas.

### **Inconvenientes**

Ante su vulnerabilidad a virus, spam y otras prácticas no deseables, el cuidado de la cuenta de e-mail del servicio de referencia requerirá de una especial atención por parte de la biblioteca, filtros, antivirus actualizado, y sobre todo se deberá establecer una cuenta separada específica para el servicio de referencia.

### **Formularios web**

Las consultas a través de este sistema serán recibidas automáticamente por la biblioteca en forma de e-mail. En este sentido su relación con el correo electrónico es estrecha, El uso del formulario web tiene algunas ventajas para el referencista. Por ejemplo, al proveer al usuario una serie de campos fijos a completar (algunos de llenado obligatorio) le exige expresar la necesidad real de su pedido de información o asistencia: a través de un formato estructurado podría preguntársele al usuario por mas detalle de que tipo de información necesita, con que profundidad, que fuente le sería más necesarias, en que lapso de tiempo requiere una respuesta, en que formato, así como otra información adicional.

La IFLA da recomendaciones para este tipo de servicio, en cual se pueden tener campos comunes de información que son básicos en cualquier tipo de formulario web, como. Dirección de correo electrónico y Texto de la pregunta, así como campos optativos como: Nombre, Número telefónico, Nivel de estudios, y Motivos de la búsqueda, etc.

➤ **Beneficios**

La estructura de carga obligatoria del formulario forzara al usuario a suministrar más información de la que posiblemente haya pensado brindar en principio.

No presenta peligro alguno de infección por virus.

➤ **Inconvenientes**

El usuario puede percibirlo como muy intrusivo

A efectos de preservar la identidad del usuario sus datos personales serán removidos, no así los del bibliotecario experto o (referencista).

## **2. Sincrónicos**

### **Teléfono**

Muchos opinan que el teléfono no puede constituirse como una de las tecnologías que soportan la interacción de referencia, quizá porque en la actualidad estamos más acostumbrados al uso de las computadoras pero durante ya algunas décadas ha sido una herramienta indispensable en la interacción de este tipo de servicios, erigiéndose como el primer medio que posibilitó este tipo de servicio en una forma totalmente sincrónica, en la actualidad existen algunas variantes de esta herramienta la cual ha evolucionado con el avance sobre todo de programas más comúnmente llamados software, un ejemplo de esta tecnología pueden ser programas como Skype (Skype.com) el cual entra dentro de la categoría telefónica sin requerir la utilización del teléfono en sí, sino de una interfaz Web, pudiendo reducir los costos a cero,<sup>114</sup>

➤ **Beneficios**

Solución ideal para consultas direccionales.

Personas con falencias en el lenguaje escrito lo encontrarán sencillo.

---

<sup>114</sup> Ibídem. p. 100-101.

## ➤ **Inconvenientes**

### **Mayor costo**

Inconveniente para llamada de larga distancia por su elevado costo.

Dificultad ante el dictado de direcciones URL, e-mails, o consultas con instrucciones.

### **Chat**

A finales de los años `80 se presento esta verdadera innovación, conocida como IRC (Internet Relay Chat), constituyéndose en el mercado de interacción en tiempo real más conocido y utilizado en el mundo. Esta palabra castellanizada y utilizada comúnmente significa “Charla”. Mediante el uso del chat los usuarios intercambian breves mensajes de texto, ideales para una comunicación amena, ágil y rápida. Al chat puede accederse: A través de una plataforma gratuita de mensajería instantánea (Instant Messaging o IM) A través de un salón de charla o chatroom. O a través de un software de pago.

La referencia por chat funciona de modo muy similar al e-mail. “Podríamos verla como un e-mail a velocidad”, señala Shmidt (2005).<sup>115</sup> Usuario y bibliotecario intercambian en tiempo real mensajes cortos.

## ➤ **Beneficios**

Es gratuito. Los software, ampliamente difundidos, poseen enormes ventajas, que parecen ser sus poderosas armas de persuasión: es posible descargarlos en segundos desde internet, no requieren de instalaciones especiales, ni demandan demasiado espacio en disco duro, y además nadie necesita entrenamiento especial para utilizarlos. Ejemplos: AOL Instant Messenger (AIM), MSN Messenger, Yahoo Messenger, ICQ.

La red ofrece también, en forma gratuita la posibilidad de descargar software multiprotocolo como trillan (<http://www.trillan.cc/>), Jabber (<http://www.jabber.org>) entre muchos otros, que simplifican a un mas el uso de la mensajería instantánea en las bibliotecas, ya que les permite a tender desde una sola interface de comunicación cualquier comunicación (usuario-referencista)

---

<sup>115</sup> Citado por RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Op.cit. p.102.

## **Voz sobre IP (VOIP)**

Otro sistema desde el cual es posible la interacción es el denominado Voz sobre IP (IP significa "Internet Protocol"), el sistema permite una interacción telefónica a través de internet. Es un sistema ampliamente difundido pero no todas las bibliotecas optan por él; no puede asegurar que todos sus usuarios remotos cuenten con los requerimientos técnicos necesarios para su utilización: hacen falta software, micrófonos, auriculares, tarjeta de sonido, conexión veloz a internet...y sobre todo algo de privacidad. Se dice, no obstante que estos sistemas de voz a través de internet harán en unos (cinco años calculan) que el chat sea obsoleto.<sup>116</sup>

Mecanismos de interacción existen varios posibles:

**Computadora a computadora.** Ambos deberán contar con el software y los demás elementos de hardware antes mencionados.

**Computadora a teléfono:** Permite hablar desde una computadora al teléfono de cualquier persona.

**Teléfono a computadora:** El usuario deberá tener instalado cierto software en su computadora para que se establezca la comunicación.

**Teléfono a teléfono:** se marca un número de teléfono de cualquier lugar del mundo y la conexión se establece a través de una red IP.

### ➤ **Beneficios**

- Evita escribir, con lo cual se reduce el tiempo de comunicación.
- Gratuidad e iguales prestaciones que una llamada telefónica.

---

<sup>116</sup> Ibídem. p. 117-118.

### ➤ **Inconvenientes**

- La cantidad de requisitos de hardware software hace que frecuentemente los equipos sean incompatibles y su configuración no resulta sencilla.
- Se requiere de un tipo de conexión de alta velocidad para poder interactuar sin cortes de servicio.
- El bibliotecario no podrá asistir a más de un usuario por vez.

### **Email SMS**

El servicio de “mensajería textual” (text messaging) se ha vuelto muy popular entre los estudiantes profesionales y muchos otros usuarios de celulares. Principalmente entre la gente joven. Hace pocos años, ante la masificación de la telefonía celular, se iniciaron nuevos experimentos con este tipo de tecnología; principalmente en las universidades, como por ejemplo la Curtin University en Australia, como uno de los países pioneros. Su sitio web [//library.curtin.edu.au/contact/sms.html](http://library.curtin.edu.au/contact/sms.html) provee información acerca del servicio<sup>117</sup>.

La tendencia a utilizar este tipo de tecnología está en aumento y origina una fuerte competencia entre compañías desarrolladoras de software, las cuales trabajan en nuevos desarrollos específicos para el trabajo desde el mostrador de referencia, intentando ser pioneros en esta tecnología. Finalmente, la empresa Altamara presentó en la conferencia de VRD –en 2004– “Reference by SMS”, el primer servicio diseñado específicamente para su uso en bibliotecas.

El SMS es similar a los denominados pagers. Para enviar un SMS no se necesita que el teléfono esté activo o dentro del área de cobertura. El mensaje puede ser almacenado hasta que el mismo cuente con los requisitos, cabe también la posibilidad de enviar mensajes desde una página web, lo cual facilita su escritura.

### **Mecanismos de interacción**

En este proyecto los bibliotecarios de referencia reciben de sus usuarios mensajes instantáneos de texto que estos les envían desde sus celulares, sea desde dentro o fuera de la biblioteca o el campus. Los mensajes se reciben mediante un cliente de e-mail en el habitual correo del servicio de referencia, o en otro, establecido específicamente para tal fin.

---

<sup>117</sup> *Ibidem.* p. 118-120.

Por ello el servicio se denomina EmailSMS (o Short Message Service, Servicio de mensaje breve, ya que solo pueden enviarse mensajes de hasta 160 caracteres).

#### ➤ **Beneficios**

La mayoría de los usuarios universitarios del primer mundo cuentan con celular y lo llevan consigo a toda hora, en todo lugar.

Los mensajes son económicos y llegan en forma instantánea.

La tecnología de telefonía celular avanza cada vez más rápido y con mejores productos; prueba de ello son las tecnologías móviles como, Windows Mobile, entre otras y aparatos tan potentes como las Blackberry muy en boga en la actualidad.

#### ➤ **Inconvenientes**

Debido a que el teclado presenta dificultades de tecleo, los usuarios han convenido una ortografía característica para los mensajes de texto, una jerga que puede llegar a ser incomprensible para un referencista no habituado y actualizado.

Existe una limitación en la extensión de los mensajes: no permiten más de 160 caracteres. La respuesta del bibliotecario deberá ser breve. Es incompatible con consultas institucionales.

### **Videoconferencia y cámara web**

Aunque escasamente difundido, este servicio existe, y se distingue por la inclusión del elemento visual en tiempo real en la transacción. La posibilidad de conexión a través de banda ancha o por conexión ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), posibilita un nivel de interacción más dinámico. Ante la enorme difusión de la banda ancha podemos suponer que en un corto tiempo se impondrán sistemas que signifiquen una interacción total mediante audio y video. García Delgado<sup>118</sup> señala que “es la tecnología que más se asemeja a una

---

<sup>118</sup> Citado por RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Op.cit. p. 120

entrevista de referencia tradicional, pues existe contacto visual en tiempo real” marca una diferencia al mostrar al usuario y al bibliotecario a “la otra persona” con la que se está interactuando, permitiendo así una entrevista de referencia más aproximada al cara a cara.

Los requerimientos técnicos y los elevados costos, no obstante, hacen que este tipo de servicios este bastante restringido. Sin embargo, es esta una tecnología que se emplea en educación a distancia y también tiene un correlato para el trabajo en bibliotecas. Entre las experiencias que vale la pena mencionar esta el proyecto “See You See A Librarian”, desarrollado en 1996 por Eric Léase Morgan. El proyecto intentaba investigar las posibilidades que tendría para la profesión y el servicio de referencia la comunicación mediante una plataforma de videoconferencia. Para este proyecto, la Universidad de Michigan en Ann Arbor utilizó una plataforma gratuita, llamada CU See Me.

### **Mecanismo de interacción**

Como el resto de las tecnologías de uso a través de la red, el usuario accede a través de un sitio web, el cual lo conducirá al servicio, en donde previa verificación de sus datos personales y de su consulta accederá a la comunicación con el referencista. En la pantalla cada una de las personas ve en tiempo real a la otra.<sup>119</sup>

#### **➤ Beneficio**

Posibilidad de interacción sincrónica, entre usuario y bibliotecario.

#### **➤ Inconvenientes**

Necesidad de contar con un software específico.

Altos costos, escasa difusión.

---

<sup>119</sup> Ibídem. p. 120-122.



**Fig. (8) Canales de comunicación de los diferentes soportes tecnológicos de interacción.**

Entrevista	Tiempo	Comunicación	Tecnología y Costo
Presencial	Sincrónico Respuesta en tiempo real	Oral y gestual	No requiere tecnología pero las instalaciones y el traslado de los usuarios tienen costo
Teléfono		Oral y dicción	Línea y teléfono disponible los costos se relacionan con las distancias de las llamadas, urbanas, interurbanas, larga distancia.
Video conferencia		Oral, dicción y gestual	Requiere tecnología específica, software, cámara, cañón, audio, internet, línea telefónica. Alto costo
Chat		Escritura y redacción abreviada, informal, coloquial y con presencia de símbolos	Internet y costo relacionado con el acceso
SMS	Asincrónico Establecer política de tiempo de respuesta	Escritura y redacción extremadamente abreviada, informal y con presencia de símbolos, acrónimos	Teléfono celular, costo relacionado
Correo Electrónico		Escritura y redacción formal o informal con posibilidad de ser breves o amplios	Conexión a proveedor de internet, tecnología de uso masivo
Formulario Web		Formulación proforma, se ingresan datos, consultas pautadas, a veces texto libre	Servidor Web, requiere programación

**Fuente: ( RODRÍGUEZ BRIZ, F)**

## 2.5 Las normas y la normalización.

Uno de los trabajos más importantes es el creciente trabajo internacional para la creación de normas en los recursos electrónicos de información y su recuperación. Las organizaciones internacionales como la U.S. National Information Standards Organization (NISO), la American National Standards Institute (ANSI) y la Internacional Organization of Standardization (ISO) trabajan de manera conjunta en la creación de normas en la industria de la información.

La norma ANSI/NISO Z39.50-1992, sobre el servicio de recuperación de información y su protocolo es de suma importancia. El protocolo Z39.50<sup>120</sup> proporciona un diseño normalizado del sistema de información electrónica, al que se le conoce también como un sistema detallado de acción. Este diseño se está incorporando en todos los sistemas principales que usan y acceden las bibliotecas. Este sistema hace posible el acceso de bases de datos, sin tener en cuenta el equipo o el programa de cómputo del sistema anfitrión. Las normas y los protocolos asociados a las tecnologías, apoyarán el desarrollo de los recursos compatibles de información y la integración de la información proveniente de fuentes distintas.

“Cuando se establece un procedimiento en el uso de un sistema de cómputo y comienza a ser usado como una norma se genera la normalización de los sistemas de cómputo, y los estándares pueden ser establecidos en diferentes protocolos de comunicación.”<sup>121</sup>

## **2.6 Sistemas expertos para consulta y recuperación**

Los sistemas expertos son programas de cómputo que forman parte del campo mayor de la inteligencia artificial. Las claves de los sistemas expertos son: una base finita de conocimiento que contiene hechos y reglas sobre esos hechos (dominio de conocimientos), un programa que emula el razonamiento de un experto humano (un motor de inferencia), y una interfaz de usuario.

Algunos sistemas expertos producen una respuesta y otros proporcionan una guía sobre cómo localizar la respuesta. Frecuentemente los sistemas expertos utilizan un motor de inferencia que tiene una lógica probabilística a la que se le llama heurística y que se aplica al dominio de conocimientos para producir respuestas que tengan una alta probabilidad de ser correctas. Se puede visualizar la heurística, o reglas empíricas desarrolladas por expertos, como una lógica ramificada que se basa en elecciones. Algunos otros sistemas expertos utilizan sistemas lógicos de comparación para determinar las respuestas a las preguntas. Se establece una meta y el sistema compara los patrones hasta que se identifican las posibles soluciones y se ordenan jerárquicamente por su probabilidad.

---

<sup>120</sup> Protocolo Z39.50. Fue creado por la biblioteca del Congreso de Washington, de los Estados Unidos, para el manejo de información; la primera versión se aprobó en 1988.

<sup>121</sup> MARTÍNEZ EQUIHUA, Op.cit. p. 35

Una meta de los sistemas de inteligencia artificial que probablemente algún día se alcance, es el desarrollo de un sistema experto completamente funcional que pudiera sustituir en alguna medida al bibliotecario experto en referencia. Un ejemplo de este tipo de sistemas son los “**Chatterbots**”<sup>122</sup> o Agentes de Búsqueda. Entre los más numerosos figuran los que recrean la profesión de bibliotecario o asistente de búsqueda. Muchos de ellos son desarrollados bajo apariencia humana. La biblioteca de Hamburgo cuenta con un personaje virtual, llamado Stella,<sup>123</sup> que ayuda al visitante a encontrar lo que busca.

El dominio de conocimientos del bibliotecario de referencia representativo es esencialmente infinito, e incluye la interacción social, la clarificación de la pregunta, las fuentes de referencia, la historia local y nacional, la visión global etc.

Los sistemas expertos que se han desarrollado en los ambientes de referencia, se han centrado en un limitado subconjunto del repertorio de referencia, y algunos se pueden describir con más precisión como un sistema experto de guía de referencia. En un ambiente de consulta, el producto de un sistema experto puede ser una respuesta, un tutorial, una estrategia de búsqueda, una colección de artículos, o la identificación de una obra que pudiera contener la información necesaria. La meta en cualquier sistema experto es proporcionar a sus usuarios un producto que le hubiera proporcionado un experto humano si fuera posible. El diseño y la implementación de un sistema de guía constituyen un reto y consume mucho tiempo. El responsable debe asegurarse de que su esfuerzo valdrá la pena. Es posible aumentar la utilidad de un sistema experto cuando se le diseña para llevar a cabo una tarea que ocurre con frecuencia, que requiere un alto nivel de habilidad, que no requiere una excesiva cantidad de tiempo y que se lleva a cabo cuando la asesoría experta no está disponible de manera rápida. Un primer paso es la selección de un dominio de conocimientos que satisfaga criterios múltiples. Este dominio debe ser lo suficiente distinto para ser nombrado con rapidez, y debe tener un universo de usuarios potenciales. Las herramientas de indizado y resumen de la colección de referencia constituyen un dominio de conocimientos con esas características.

---

<sup>122</sup> Los “**chatterbots**”, o “**chatbots**” son robots de charla, interactúan con el usuario para resolver sus dudas y auxiliarles en la navegación por una web. Entre los más numerosos figuran los que recrean la profesión de bibliotecario o asistente de búsqueda.

<sup>123</sup> BARRERO, Vanesa & SEOANE, Catuxa. *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0*. [en línea] [Consulta: 24 Marzo 2009]. Disponible en <http://www.slideshare.net/catuxa/servicios-de-referencia-en-la-web-20-265475>

El “**Index Expert**” es un sistema experto diseñado en las bibliotecas de la Universidad de Houston para ayudar a los usuarios en la selección y uso de los índices y resúmenes de las bibliotecas. Fue diseñado como parte del proyecto de un sistema inteligente de información y referencia. El Reference Expert es un módulo más amplio del sistema experto.

Ayuda al usuario a elegir entre más de trescientas obras de referencia impresas y en disco compacto, tales como atlas, índices, diccionarios, enciclopedias y fuentes estadísticas. Se encuentra en estaciones de trabajo en red, discos compactos y en alguna otra que se encuentre cerca de la biblioteca. Existen algunos otros sistemas expertos, como el sistema ORA, (Online Reference Assistance) en la Universidad de Waterloo, Canadá, el sistema Answerman en la Biblioteca Nacional de Agricultura, en Maryland, el sistema PLEXUS en la Universidad de Londres, el sistema POINTER en la Universidad Estatal de Nueva York en Búfalo.

## **2.7 Experiencias Internacionales y Nacionales.**

Una de las razones principales por la cual se decidió considerar las siguientes iniciativas de servicios de referencia digital en línea, es el hecho de poder explorar un número determinado de sitios web de bibliotecas universitarias a nivel internacional, en donde se ofrezcan este tipo de servicios, y que como principal antecedente, puedan integrar en un mismo portal una cantidad de prestaciones o fuentes electrónicas lo más completas posibles. Lo cual se considera como la primera etapa para crear un SRD. Por lo general, algunos de los autores a los que se ha hecho referencia en este trabajo, han dicho que es una primera expresión de servicio electrónico al usuario, de parte de una biblioteca. Incluso podríamos decir que primero es una página Web, después un portal, luego el SRD por correo, y, por último, vía Chat y/o teleconferencia. Esta primera etapa o expresión, es primordial para que el servicio pueda ser implantado con mayores posibilidades de éxito en lo que respecta a cubrir las distintas necesidades de información, cantidad de visitas/consultas y la importancia del servicio para una comunidad de usuarios que puede ser tan diversa como lo es Internet.

En este punto se tomaran pequeños ejemplos de servicios de referencia digitales a nivel internacional y nacional ofrecidos por bibliotecas de manera gratuita a través de Internet se tomaran algunos casos Cuatro a nivel Internacional y dos a nivel Nacional.

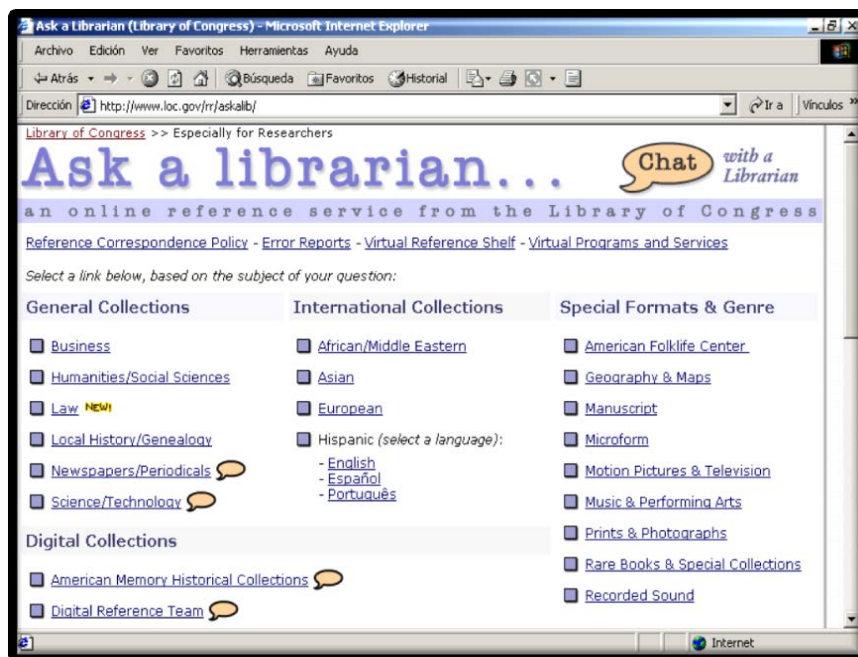
## **1. Iniciativas internacionales.**

### **Ask a Librarian (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos):**

Ofrece al usuario variadas fuentes de referencia en línea, por ejemplo: preguntas más frecuentes (FAQs), catálogos en línea, tratados legales, etcétera. Al formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger la modalidad de servicio, por correo electrónico o por chat. Se trabaja con un enfoque innovador de colaboración, liderado por The Collaborative Digital Reference Service (CDRS), siendo un servicio de referencia de biblioteca a biblioteca sin importar tiempo o lugar.

Es una red digital internacional en la que participan bibliotecas de todo tipo: especializadas, públicas, universitarias, además de museos y archivos, es decir, cualquier institución de información que esté interesada en asociarse. Los socios actuales incluyen a la Library of Congress, OCLC (Online Computer Library Center), RUSA (Reference and Users Services Association of the American Libraries Association), Library Systems and Services (LSSI) y Virtual Reference Desk (VRD), además de otras cien bibliotecas. El tiempo de respuesta al usuario depende del nivel de gestión de información que exija el usuario, pero nunca debe exceder a los 2 días. Este servicio funciona las 24 horas del día.

Fig. (9). Pantalla inicial del servicio “Ask a Librarian” de la Biblioteca del Congreso. (EEUU).

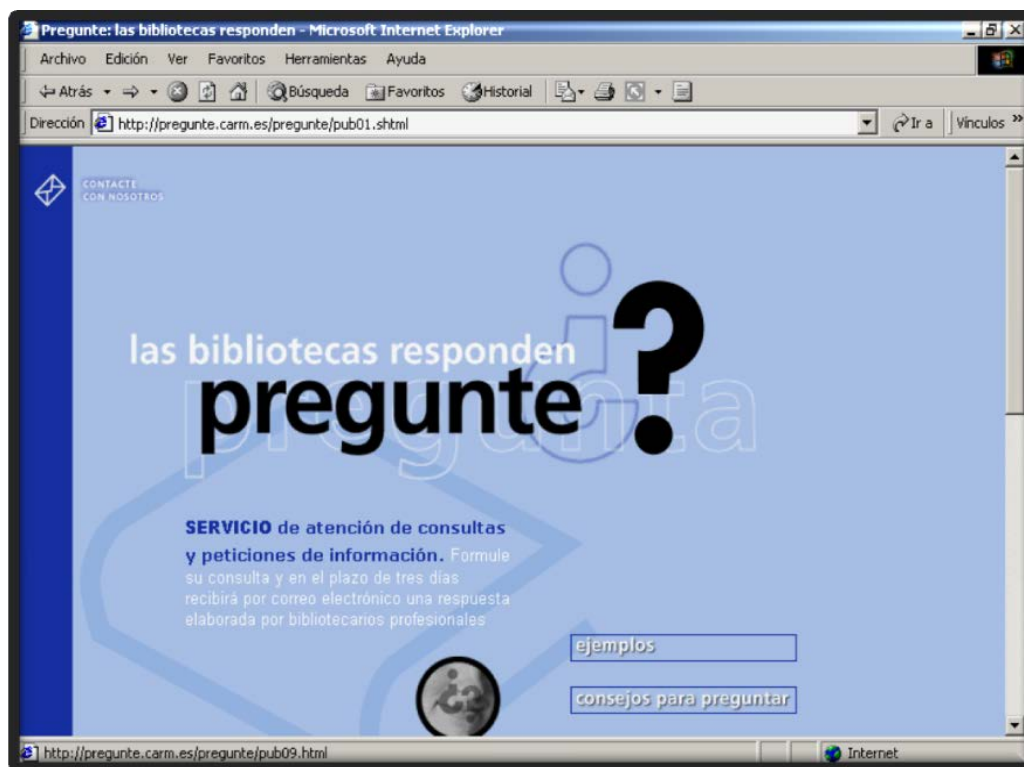


Fuente: <http://www.loc.gov/rr/as>

### Pregunte, las bibliotecas responden (España):

Este servicio funciona de forma cooperativa dirigido por la Biblioteca Regional de Murcia y bajo la coordinación de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. En la red cooperativa participan bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas. Se recogen las preguntas de los usuarios y son reenviadas, de forma automática, a la biblioteca que corresponda según su perfil temático. Es un servicio público por correo electrónico, en el que se pueden realizar preguntas sobre cualquier tema, para responder a estas necesidades de información se cuenta con una colección de referencia de numerosas bibliotecas y bibliotecarios expertos. Es multilingüe y funciona las 24 horas, 365 días del año, a partir del compromiso de dar respuesta en un plazo máximo de tres días. Ofrece un menú amplio de ejemplos, consejos para preguntar y sugerencias. Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema.

Fig (10). . Pantalla inicial del servicio “Pregunte, las Bibliotecas Responden” de la Biblioteca Regional de Murcia.  
(España)



Fuente: <http://pregunte.carm.es>.

### **24/7 Reference Project (Estados Unidos).**

Es un proyecto del Sistema Cooperativo de Bibliotecas Metropolitanas (MCLS), de los Ángeles, California. MCLS proporciona a la biblioteca miembro los recursos de su red y un medio para acrecentar el nivel y la diversidad de las fuentes disponibles a sus usuarios, para evitar la duplicación de esfuerzos. Incluye las modalidades de teléfono, fax, correo electrónico y chat. No sólo ofrece el servicio de referencistas especializados, sino a grupos de expertos en distintas áreas temáticas como negocios, salud, arte y educación, entre otras. Su denominación 24/7 significa que el servicio está disponible los 365 días del año, las 24 horas y los siete días de la semana.

Fig (11). Pantalla inicial de “24/7 REFERENCE “



Fuente: <http://www.247ref.org>

### **Ask / a Librarian de la Universidad de Yale.**

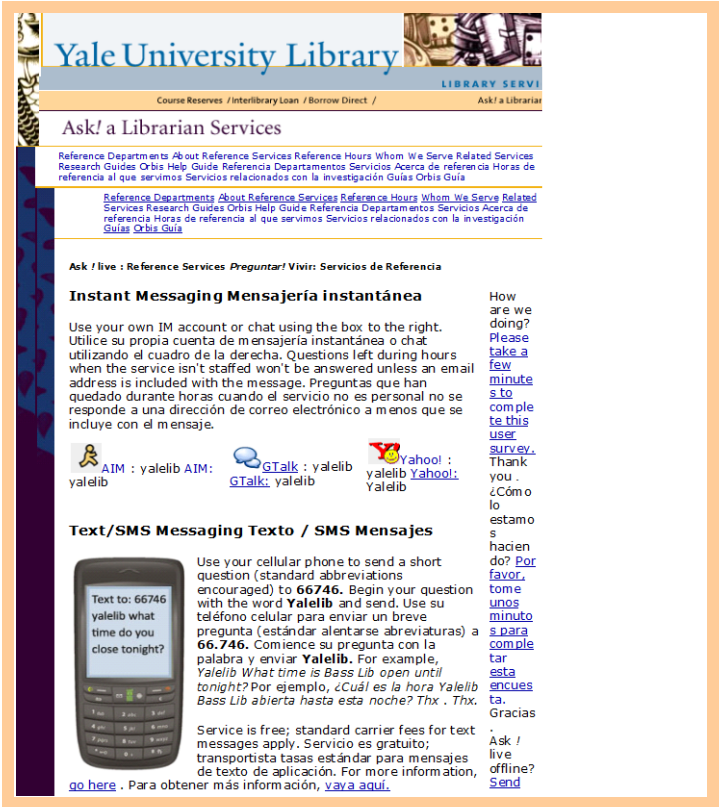
Estos servicios dependen del departamento de referencia de la Biblioteca de la Universidad de Yale, están dirigidos principalmente a estudiantes, personal y ex-alumnos y para aquellos con preguntas específicas de la biblioteca de Yale; en cuanto a sus colecciones y las políticas de servicio de la institución.

Tienen la particularidad de poder utilizar una gran y muy completa oferta de recursos electrónicos, tanto asincrónicos como sincrónicos, correo electrónico, chat y mensajes de Texto/ SMS, el cual es uno de los servicios más actuales en el ámbito de la referencia, los servicios solo están disponibles en año académico y en diferentes horarios dependiendo de la tipología del recurso de referencia que el usuario requiera consultar. Esto es, una buena muestra de la variedad de servicios que puede tener una universidad de un país desarrollado, con base a que los usuarios asistentes a esta escuela, tienen un alto poder adquisitivo y por




ende tienen acceso a diferentes tipos dispositivos tecnológicos, como redes de fibra óptica e inalámbricas, computadoras portátiles, teléfonos móviles, etc.

Fig (12). Pantalla inicial del servicio “Ask/ a Librarian Services” de la Biblioteca de la universidad de Yale. (Estados Unidos de America)



Fuente: <http://www.library.yale.edu/reference/asklive/index.html>

Fig (13). Plantilla de llenado de datos y preguntas del servicio de referencia por correo electrónico del servicio “Ask/ a Librarian Services”



# Yale University Library

RESEARCH TOOLSLIBRARIES & COLLECTIONSABOUT THE LIBRARYLIBRARY SERVICES

Borrowing & Circulation / Course Reserves / Interlibrary Loan / Borrow Direct / Workshops & Tutorials / Ask! a Librarian

## Reference Services

[Reference Departments](#) [About Reference Services](#) [Reference Hours](#) [Whom We Serve](#) [Related Services](#)  
[Research Guides](#) [Contact A Reference Librarian](#) [Online Reference Resources](#)

The Yale University Library welcomes electronic reference questions. Yale affiliates may complete the form below. The request will be forwarded to reference staff in the library you select. If you are not sure which library to choose, select Sterling Memorial Library.

Those not affiliated with Yale should contact the appropriate [Yale University library](#) directly to inquire about reference services.

### ASK A REFERENCE QUESTION

Name:

Department:

E-mail address:

Telephone number:

Status:

Forward question to:

Subject:

Choose a status

Center for British Art

(required)

Please type your reference question in the box below:

Send

## 2. Iniciativas Nacionales.

A partir de la reunión de una cantidad de fuentes y recursos que por alguna razón sean inéditos como (tesis o trabajos de ascenso de una comunidad universitaria, fuentes en cierto idioma o resultados de investigaciones científicas), una unidad de información puede comenzar a prestar un SRD de gran impacto e importancia, como se podría esperar de todo aquel País que aspire a tener servicios bibliotecarios del primer mundo, una muestra de algunos servicios de referencia que son prestados por algunas instituciones educativas a nivel superior dentro de México son las siguientes:

### **Referencia Virtual; Biblioteca Conjunta de Ciencias de la Tierra: UNAM.**

La Biblioteca Conjunta de Ciencias de la Tierra (BCCT) de la Universidad Nacional Autónoma de México cambió su sitio web en noviembre del año 2005, y creó áreas específicas, como la versión para niños en Ciencias de la Tierra, la de investigadores internos y ex ternos, el servicio de referencia virtual, donde los usuarios pueden hacer preguntas, entre otras más. Ya que esta biblioteca cuenta con una amplia y sofisticada infraestructura tecnológica. En Este sitio web, se puede solicitar información sobre cualquier tema de interés relacionado con las ciencias de la tierra, el mar, la atmósfera y las geociencias.

La forma de realizar la consulta vía internet es por medio del llenando del formulario que aparece en la pagina del sitio, mediante este, el referencista virtual dará respuesta a las preguntas formuladas por el usuario, conforme el orden de llegada. Los días martes y jueves de cada semana, debidos a que el resto de los días el servicio buscará la información para cubrir las dudas del interesado. Este servicio brinda la información de modo referencial y no textual en la mayoría de los casos, con la finalidad de que el usuario la utilice para recuperar la información que mejor le apoye para cubrir su necesidad de información.

Fig (14). Registro de llenado de datos y preguntas del servicio de referencia por correo electrónico de la BCCT.

**Biblioteca Conjunta de Ciencias de la Tierra**  
**BCCT**  
 Universidad Nacional Autónoma de México

Inicio | Catálogos BCCT | Servidor de Mapas | Revistas Electrónicas | Libros Electrónicos | Bases de datos | Documentación BCCT | Nuevas Adquisiciones | Sitios de Interés

Libros | Mapas | Revistas | Tesis | LIBRUNAM | SERIUNAM | TESIUNAM

En esta sección del sitio web, usted podrá solicitar información sobre cualquier tema de interés relacionado con las ciencias de la tierra, el mar, la atmósfera y las geociencias, llenando el formulario que aparece en la parte inferior.

El referencista virtual le dará respuesta a su pregunta conforme orden de llegada solo los martes y jueves de cada semana, debido a que el resto de los días buscará la información para cubrir sus dudas. Le recordamos que se le brindará información referencial y no textual en la mayoría de los casos, con la finalidad de que usted la utilice para recuperar la información que le apoye para cubrir su necesidad de información.

Nombre:

Correo electrónico:

Institución:

Pregunta:

Motivo de la petición:

- ☐ Investigación
- ☐ Tesis
- ☐ Tarea de escolar
- ☐ Exposición temática
- ☐ Otros

Debe llenar todos los datos señalados en el formulario, en el caso de no hacerlo su respuesta no podrá ser enviada y/o contestada.

Fuente: [http://bcct.unam.mx/ref\\_virt.htm](http://bcct.unam.mx/ref_virt.htm)

## @sesoria virtual de la Universidad Veracruzana

Este es uno de los Servicios de referencia más completos con los que cuenta al País en bibliotecas Universitarias. Es un servicio que proporciona información, instrucción y guía a través de los recursos y herramientas digitales, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios universitarios. El servicio ofrece asesoría informativa, es decir, no se hacen tareas académicas. La misión es auxiliar en la localización de la información a través de ligas y documentos electrónicos a los que se suscribe la Dirección General de Bibliotecas UV. La asesoría virtual generalmente lo remite a las fuentes donde puede encontrar la información solicitada, incluyendo respuestas a preguntas referenciales.

## Políticas del Servicio.

- El servicio de asesoría vía chat solo será para preguntas breves de información e instrucción. El tiempo de respuesta será dentro de los siguientes 15 minutos de realizada la pregunta, con un horario de 10:00 a 13:00 de lunes a jueves.
- El servicio de asesoría virtual vía telefónica será atendido inmediatamente, si la pregunta es de respuesta breve/referencial o de instrucción. Si la pregunta es de investigación, la respuesta será enviada vía fax o correo normal, según lo disponga el usuario. El tiempo de respuesta será de dos días hábiles.
- La información solicitada al usuario al momento de preguntar es dirección de correo electrónico (Correl), teléfono, dirección (en caso de requerir la respuesta impresa vía correo postal), la cual únicamente será utilizada para proporcionarle la información que el usuario ha solicitado o bien para clarificar sobre su respuesta. En otras palabras, sus datos no serán difundidos públicamente.
- La Biblioteca Virtual está creando una base de datos, para integrar las preguntas más frecuentes y sus respectivas respuestas, las cuales están para ser consultadas por otros usuarios. La política general en esta base de datos es eliminar la información personal del usuario que realizó la pregunta.

**Fig (15). Cuadro de llenado de datos del servicio de referencia, por correo electrónico**

**@sesoría Virtual**

**Consultas**

Nombre:

\*Dirección de correo-e:

\*Confirme la dirección:

Teléfono:

\*Consulta:

\*Motivo de la investigación:

\*Institución:

\*¿Podemos enviar su consulta a otra biblioteca? ☐ Sí ☐ No

El asterisco (\*) indica que es un campo obligatorio

Fuente: [http://www.uv.mx/bvirtual/?pg=av\\_home](http://www.uv.mx/bvirtual/?pg=av_home)

**Fig (16). Plantilla del servicio de referencia vía chat de la UV**

**@sesoria  
Virtual**

**Chat**

Bienvenidos al servicio consulta o asesoría virtual, manejado por un(a) bibliotecario(a) de BiV UV, quien tiene como objetivo apoyarle informativamente en su proceso de aprendizaje a través de sesiones de *chat*/charla electrónica en tiempo real.

El horario de servicio de chat es lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 18:00 a 21:00 hrs. Para una sesión de chat con un bibliotecario, ingrese su nombre y dirección de correo electrónico y, si desea, su consulta, luego haga clic en "Iniciar chat". Se abrirá otra ventana del navegador para la sesión de chat.

**\*Nombre:**

**\*Dirección de correo-e:**

**Consulta:**

El asterisco (\*) indica que es un campo requerido.

Después de haber explorado brevemente algunos casos, o “iniciativas” como han sido así llamadas, para la realización de este trabajo. Y de también haber presentado distintas tipologías en lo que respecta a la referencia tradicional y la digital, así como clasificaciones que han enunciado distintos autores en la literatura pertinente; además de un apartado sobre la pregunta y la entrevista de referencia, piedra angular de todo servicio bibliotecario de este tipo, finalmente se expondrán en el capítulo siguiente diversos aspectos referentes a la metodología en sus diversos aspectos, tanto administrativos como técnicos. Para la posible implantación de un modelo de SRD, para bibliotecas universitarias.

### **CAPÍTULO 3. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL.**

Cualquier servicio bibliotecario que se implemente requiere de la definición de políticas y herramientas tecnológicas que permitan su desarrollo exitoso. En este sentido el servicio de referencia digital no está exento de ello. Al igual que para el resto de los servicios que las instituciones de información ofrecen, esta etapa se considera esencial a la hora de organizar un servicio de referencia como el propuesto, con la diferencia de que esta modalidad, aún tiene un desarrollo incipiente y no cuenta con una norma internacional que la respalde. Este capítulo pretende hacer una propuesta de estas, realizadas por organizaciones y proyectos que han marcado pautas en el desarrollo del mismo, estableciendo una comparación en varios aspectos esenciales: organización del servicio, selección del soporte tecnológico, personal que lo atiende, etc. ya que en esta última etapa del documento, se plantean los posibles modelos, normas y lineamientos, para la puesta en marcha de un servicio de referencia como el propuesto.

### **3.1 Organización general del servicio de referencia.**

La IFLA (2004)<sup>124</sup> en sus recomendaciones para el desarrollo de este servicio, propone respecto a dicho aspecto algunas sugerencias medulares, entre estas podemos destacar: la importancia de la elaboración de normas, políticas y procedimientos acordes con la institución, la definición del universo de usuarios, el alcance temático del mismo y otros aspectos relativos al financiamiento y a la tecnología disponible.

En la preparación del servicio de referencia digital, la ALA (2004),<sup>125</sup> recalca que éste ha de verse como continuidad de los servicios que tradicionalmente la institución ofrece, y que la administración debe estar comprometida en el desarrollo del mismo, aspecto al que le dedica tres apartados. Al igual que su homóloga, la IFLA, hace referencia a la necesidad de definir el universo de usuarios a atender y al alcance temático del mismo. Incorporando además lo relativo a los parámetros de tiempo en los que se ha de satisfacer la necesidad del usuario.

Con respecto al compromiso que la administración de una institución ha de asumir en relación con esta modalidad de servicio, Sloan (1998)<sup>126</sup> plantea como una necesidad esencial el apoyo de la misma. Alerta este autor, acerca de que la administración ha de cerciorarse de que

---

<sup>124</sup> MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. *Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo*. Revista española de documentación científica 31, 1, enero-marzo, 2008. p. 42.

<sup>125</sup> *Ibíd*em

<sup>126</sup> Citado por MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. Op.cit. p. 43.

el servicio se encuentra incorporado a la estructura administrativa correspondiente, para que en caso de cambio del personal, el mismo tenga continuidad.

### **3.2 Lineamientos para el servicio de referencia.**

Se ha tomado el esquema de recomendaciones y lineamientos de la IFLA y de las reglas de la Robert Gordon University.<sup>127</sup>

#### **Política para el desarrollo de un (SRD).**

- En primer lugar, se deberá realizar un proyecto que incluya. Los objetivos, misión, visión y normas que rijan este nuevo servicio, que deberán de ser acordes con los lineamientos institucionales.
- Asegurarse que se respeten los derechos de autor y de más restricciones legales aplicables tanto a nivel nacional como internacional.
- Debe definirse el tipo de usuarios al que irá dirigido el servicio.
- Definir la tipología de las preguntas que serán respondidas por este servicio
- Integrar el SRD, con otros servicios ya existentes, para que sean un complemento integral de este servicio.
- Definir políticas y procedimientos para la operación de un SRD, de acuerdo con lineamientos Institucionales para cada caso.

#### **I. Planificación y personal.**

- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles, para decidir cuales se utilizaran y porque razones.
- La planificación deberá estar sujeta a la base de recursos disponibles y ser realista con respecto a ellos.
- Solicitar periódicamente la opinión de los usuarios en cuanto al funcionamiento del servicio y a su satisfacción al utilizarlo.
- Ubicar y gestionar la base de los recursos con los que se trabajara: fuentes de financiamiento, equipos, e instituciones a fines con las que se puedan sumar esfuerzos para el establecimiento de servicios cooperativos.

---

<sup>127</sup> JONSON, M. *Guidelines for e-reference library services for distance learners and other remote users*. [en línea]. Portal UNESCO. [Consulta: 24 Mayo 2009]. Disponible en [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpurl\\_id=17486&url\\_do=do\\_topic&url\\_section=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpurl_id=17486&url_do=do_topic&url_section=201.html)



- Seleccionar el personal más apto para este tipo de servicio, tomando en cuenta las estadísticas de uso del servicio que se vayan generando, para así poder determinar su cantidad, (si aumentara o disminuirá), además influirá el hecho de si el servicio se prestara las 24 horas o solo en horas laborales dentro del inmueble. Esto debe ser especialmente en cuenta si se utiliza la modalidad de Chat, lo cual haría necesaria una rotación de personal por turnos.
- Establecer el personal que proporcionara el apoyo técnico necesario dentro de la institución.
- Planificar la integración del “Servicio” en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.

## **II. Formación: Aspectos básicos.**

- Para poder establecer quien formara el personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo. Las aptitudes más importantes que una biblioteca de referencia digital debería poseer son las siguientes.
  - Multitarea
  - Clara capacidad de comunicación, sobretodo escrito.
  - Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
  - Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales y auditivas.
  - Conocimiento de los recursos de referencia.
  - Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

## **III. El diseño de la interfaz.**

El servicio de referencia en línea tendrá que estar diseñado para poder permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos generales o técnicos según sea el caso, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos y logísticos necesarios para proporcionar un servicio con eficiencia. Proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico, por lo tanto esto requiere de gran atención porque es la cara que mostrara el servicio o la aplicación diseñada. Esta es un programa el cual conjuntara elementos como.

- a) Complementar con tutoriales o secciones de ayuda una interfaz “fácil de usar” y de navegación sencilla, con una estructura y diseño estándar y utilizarlo de un modo coherente en todo el sitio; con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender como navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas
- b) Emplear tantos iconos o imágenes como se necesiten para orientar al usuario. Intentando no llenar la pagina con grandes bloques de texto, tratando que sea lo más practica y estética.
- c) Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página de la biblioteca.
- d) Incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tardara en responderse a las preguntas planteadas por el usuario.
- e) En los formularios a llenar por los usuarios que requieran el servicio, se debe introducir campos para cualquier información que se considere necesaria con el fin de proporcionar un servicio más completo, pero sin excederse en esto, ya que el usuario lo puede encontrar tedioso y desistiría de utilizarlo.
- f) Insertar vínculos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente).
- g) Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario.
- h) Establecer el periodo de tiempo en que se guardaran las transcripciones de chat y preguntas y quien tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario de mantener el

anonimato del usuario suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.

#### **IV. Aspectos legales.**

Es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, compartan la información con sus usuarios

- Referencia digital y libertad de información/cultura local.
- Políticas nacionales de información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre Información pública.
- Legislación relacionada.
- Derechos de autor.
- Privacidad y confidencialidad.
- Contratos de licencia.
- Relaciones de consorcio

#### **V. Evaluación y calidad.**

- Realizar encuestas periódicamente, tanto a usuarios como a los empleados.
- Recopilar y evaluar las estadísticas del servicio, así como asuntos técnicos.
- Introducir los cambios a los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecólogos y usuarios.

#### **VI. Colaboración.**

- Elaborar normas comunes de práctica y procedimientos.
- Establecer una visión común de los servicios que se prestarán con esta nueva herramienta.
- Crear confianza entre los usuarios, establecer responsabilidades, que estén acordes con las características de cada institución.
- Reflexionar sobre las cuestiones que puedan surgir en el uso de recursos compartidos, lo que incluye todo lo que puede ser englobado dentro de aspectos legales.

## **VII. Recomendaciones generales para el personal encargado del servicio.**

- Comprometerse a prestar la ayuda más rápida y eficaz, donde las preguntas se respondan con la mayor exactitud y brevedad posible.
- Mostar cortesía, respeto y profesionalismo a la hora de responder preguntas.
- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- Debe detenerse en cuenta que es muy probable que el usuario que utiliza el servicio ha integrado la tecnología a su vida, trabajo y formas de comunicación, así que posee ciertas destrezas en estas áreas, pero que si accede al servicio quiere decir que no ha podido satisfacer su necesidad por si mismo después de cierto empleo de tiempo y esfuerzo. Por esto es que los responsables del servicio deben tener gran habilidad para buscar, validar y enviar información pertinente y de gran calidad de manera eficiente

## **VIII. Recomendaciones referentes al contenido.**

- El SRD debería ser informativo y al mismo tiempo deberá formar al usuario, al mostrarle como puede encontrar respuesta a sus preguntas, cuales son los mejores recursos o estrategias que pueda utilizar, además de brindarle tutoriales actualizados y revisados en lo que respecta a la utilización de recursos o fuentes de información.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación, a menos que sea para redireccionar una pregunta mal realizada o delimitar la exhaustividad o nivel de la respuesta.

## **IX. Componentes de una respuesta bien estructurada:**

- Encabezamiento: Salude al usuario, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del usuario: Ejemplo: “Puede encontrar información sobre\_\_\_\_\_ en\_\_\_\_\_”. Para saber mas sobre\_\_\_\_\_, le recomendamos\_\_\_\_\_”
- Cuerpo: Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que en vía por separado o adjunto: Explique como encontró la información y su ubicación con respecto al curso recomendado, en caso de que no sea evidente.

- Firma: Debería formar parte de toda conclusión y debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor.
- Ejemplos de despedida: “Esperamos que la información que le hemos proporcionado le ayude en su búsqueda”. “Espero que esta información le sea de utilidad”. “Esperamos haber respondido a su pregunta. Si desea mas información, le rogamos que se ponga de nuevo en contacto con nosotros y le ayudaremos con mucho gusto”.
- Evitar el uso de modismos, acrónimos o abreviaturas de Internet o las típicas de los mensajes de texto por teléfonos celulares actuales.
- Escribir con claridad todas las respuestas y relacionadas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).
- Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Comprobar la ortografía y validar la URL.
- Algunos criterios que pueden utilizarse para validar Fuentes son:
  - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, fecha de publicación, edición, editor, titulo, publico destinatario, difusión, estilo.
  - Criterios de evaluación para revistas, precisión, autoridad, actualidad, objetividad.
  - Criterios de evaluación para recursos Web: Autor, contenido, Nombre del dominio, fecha de la última revisión, objetividad, autoridad y precisión.
  - Citar siempre las fuentes de información integrales, ya sean páginas Web, obras de referencia, bases de datos u otras. Emplear un estilo de citas coherente y uniforme.
  - Señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

## **X. Recomendaciones Generales para el servicio de Chat o (foro de consulta).**

- El dialogo con el usuario debería iniciar tan pronto como entre en el servicio.
- Las preguntas se deben responder en el orden que se reciben.

- Los bibliotecólogos que atienden usuarios por medio del chat deben identificarse inmediatamente del inicio de la conversación.
- Se recomiendan intervalos de 45 segundos o menos entre respuestas para confirmar al usuario que no se ha desconectado.
- Utilizar la ortografía, gramática y mayúsculas de un modo apropiado.
- Elaborar guías institucionales generales para ayudar a los bibliotecólogos a ahorrar tiempo y prestar un servicio coherente dentro de la institución. El administrador de servicios deberá aprobar las guías institucionales.
- Apoyar la creación de sitios de preguntas frecuentes, repositorios o bases de conocimientos donde puedan buscarse preguntas comunes o casos en que puedan ser utilizadas estrategias de búsqueda similares, esto fortalecerá la formación del personal que se encargue de este servicio y puede formar parte de las fuentes de información utilizadas para responder preguntas.
- Aclarar que información necesita el usuario. Permitir que el usuario explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al usuario a ampliar su pregunta o formular otras que en su comienzo podría no tener intención de hacer.
- Emplear preguntas para delimitar la búsqueda.
- Dividir las respuestas largas en bloques con el fin de evitar largas pausas y para que el usuario pueda empezar a leer parte de la respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar el proceso de búsqueda al usuario y describir lo que encuentre cuando sea posible. Recordar que el usuario no puede verle. Hacer saber al usuario que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevara un tiempo, se puede proporcionar al usuario el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.
- Utilizar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al usuario sobre a quién debe dirigirse, como ponerse en contacto con esta persona y que preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del usuario es inapropiado, enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la comunicación. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que reincidan en dicho comportamiento.

- Evitar respuestas del tipo si/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evite el exceso de tecnicismos. Utilizar terminología que el usuario pueda entender.

### **Definición de términos.**

En el apéndice A se incluye una definición de los siguientes términos, los cuales son utilizados a lo largo del trabajo:

### **3.3 Selección del soporte de información.**

El soporte tecnológico del Servicio de Referencia digital constituye el conjunto principal de los recursos que el Bibliotecario utilizará como apoyo para responder a las necesidades de información de los usuarios. La capacidad de respuesta, en cuanto a rapidez y precisión, dependerá de la calidad y variedad de recursos de los que disponga el Bibliotecario. Es por ello, que hemos considerado cuatro aspectos relevantes a destacar en esta área, estos son: página Web, base de datos, colección de referencia digital, Base de conocimientos.

#### **a) Portal web.**

La función del portal será el ofrecer un medio para acceder al Servicio de Referencia Electrónica, es decir, en el cual se encuentre la liga de acceso al servicio. Del mismo modo, deberá cumplir la finalidad de ofrecer recursos de información que el usuario pueda consultar, sean estos: bases de datos, links a recursos Web, contactos de Bibliotecas, catálogos en línea, entre otros. Si el usuario no encuentra respuesta en ellos, decidirá acceder al servicio, en este sentido, los recursos de la página Web constituyen un filtro natural de acceso. El acceso a la página Web del Servicio de Referencia Electrónica, puede ser público o privado dependiendo de los usuarios que esperemos atender, pudiendo ser especializados o público en general.

#### **b) Base de Datos**

La base de datos constituye un apoyo a la labor del referencista, es por ello, que se utiliza de forma interna. En ella, este, almacena recursos de información, link a recursos Web o cualquier herramienta que no disponga en otro catálogo. El objetivo es que el Bibliotecario

vaya recopilando en el transcurso de su trabajo, todo aquello que pueda ser de utilidad de acuerdo al área especializada en que se desenvuelva el servicio.

#### **c) Colección de referencia digital**

Se basa en el sentido propio del servicio de referencia tradicional, que debe contar con recursos no necesariamente especializados, sino, que son de apoyo a cualquier situación que pueda enfrentar el referencista. Un ejemplo de esto, lo puede ser la University at Albany, que incluye en su colección de referencia digital, sitios web de diccionarios, información de países, almanaques, traductores, guías telefónicas, datos climáticos, entre otros recursos que permiten solucionar problemas básicos en un breve tiempo.

Es posible encontrar en la literatura y en los propios servicios de referencia, el concepto de “estante virtual” que suele resultar aún más gráfico del sistema tradicional de referencia.

#### **d) Base de conocimientos**

La base de conocimientos constituye un acervo con todas las preguntas recibidas en el servicio y las respuestas entregadas a los usuarios. En este contexto, es necesario conservar el anonimato de las personas que han realizado las preguntas.

Tradicionalmente se les denomina FAQ (Frequently Asked Question), pero en esta oportunidad se recomienda conservar aquellas preguntas recibidas por el servicio, que sean relevantes al área de trabajo. El objetivo de esto, es que el usuario pueda consultar en forma autónoma las respuestas a preguntas que otros usuarios hayan planteado; además, evita la repetición de consultas y posibilita una resolución rápida a los requerimientos de información.

### **3.4 Propuesta: plataforma del SRD.**

El Servicio de Referencia Digital requerirá para su funcionamiento de una aplicación tecnológica que permita la interacción en tiempo real entre usuario y Bibliotecario. Para ello,



es necesario identificar las alternativas del software de Mensajería Instantánea disponible en diversas modalidades, tales como:

- **Open source:** Filosofía de desarrollo tecnológico que describe la tendencia de incluir la aplicación y el código fuente de un programa y liberar sus condiciones de distribución, bajo la premisa que el programa se vaya enriqueciendo a través de las contribuciones que hagan los usuarios.
- **Sistemas pagados:** En este caso, existen dos opciones, una corresponde a los software que ofrecen solamente la ventana de diálogo y otra es aquella que ofrecen un servicio integral, incluyendo Bibliotecarios, recursos de información y toda la tecnología necesaria.
- **Desarrollo propio:** El software es desarrollado por la Institución de acuerdo a las necesidades específicas del servicio que se desea ofrecer. La elección del software dependerá de los requerimientos que la Unidad de Información plantee como óptimos para la prestación del servicio, además del presupuesto que disponga la Institución. Por otra parte, para llevar a cabo la evaluación y selección del software es necesario elaborar un “check list” con una serie de atributos que la Institución considere indispensables para la puesta en marcha del servicio. Se recomienda considerar, como elementos básicos, en la selección de un software de Mensajería instantánea las siguientes facilidades.

- Permitir que los usuarios comiencen una sesión sin requerir de otras aplicaciones: Es importante considerar la facilidad de acceso del usuario al servicio, sin que requiera instalar nuevas aplicaciones, lo que significa pérdida de tiempo para el usuario, no cumpliendo con la premisa de entregar un servicio rápido y expedito. Los sistemas actuales han comprendido esta situación utilizando un call button o botón que permite al usuario ingresar al servicio con un solo clic.
- Visualización en la ventana de diálogo la disponibilidad de un Bibliotecario para iniciar la comunicación: Homologando el servicio de referencia tradicional a uno electrónico, es de suma importancia que el usuario se encuentre con un profesional dispuesto a atender sus requerimiento en forma instantánea, o bien, con la posibilidad de acceder por otra vía como el correo electrónico.

- Permite que el Bibliotecario identifique el momento en que un nuevo usuario se conecta al servicio: La ejecución del servicio permite que el bibliotecario realice actividades complementarias en los momentos de inactividad del servicio, para lo cual, es necesario contar con un sistema de alarma que avise el ingreso de un nuevo usuario al sistema. Es común en estos servicios, la utilización de sonidos de campanilla e incluso pudiendo ser personalizados.
- Visualizar cuando una de las partes está escribiendo un mensaje: Es una característica necesaria para que el usuario perciba que está siendo atendido, pues en el ambiente virtual, sin esta característica, el usuario no reconocería si su solicitud ha sido procesada. De este modo, el usuario no abandona el servicio y se logra simular la situación de un ambiente físico.
- Permite enviar documentación y URL activas: Es un factor clave en la prestación del servicio, permitir al menos, el envío de documentación con formato .doc, .xls, .pdf, .ppt; además, de contar con la opción Page Pushing<sup>8</sup>, es decir, que se puedan mostrar automáticamente en la computadora del usuario nuevas páginas web enviadas por el bibliotecario.

Como propuesta metodológica de implementación del software, que podría servir de plataforma para el montaje de un servicio de referencia digital, especialmente en el caso de Instituciones de educación superior, en este trabajo se tomara en consideración el producto Celsius. Este programa se halla instalado en alrededor de 20 unidades de información en el continente Americano y en colaboración con el consorcio ISTECS. Véase Apéndice B

**Fig. (17). Pantalla de solicitud para los usuario de Celsius/PrEBi.**

Login de Usuario
Castellano


**celsiusnt**



[Inicio](#) | [Información](#) | [Estadísticas](#) | [Enlaces](#)



### ¿Qué es el PrEBi?

Integrado a la red Library Linkage (LL) del Consorcio Iberoamericano para Educación en Ciencia y Tecnología (ISTEC), el PrEBi cuenta con 50 Bibliotecas de América y España de cuyos catálogos en línea puede solicitar material bibliográfico: **Capítulos de libros, Actas de Congresos, Artículos de revistas, tesis y Patentes** que no se encuentran en Bibliotecas de la UNLP, cuenta además con alrededor de 300 Bibliotecas en Europa y América con las cuales realiza el mismo intercambio. El servicio se brinda localmente a Docentes, Investigadores y alumnos de la UNLP. PrEBi además brinda servicio Bibliográfico a las Bibliotecas que trabajan en LL sirviendo por tanto los requerimientos de usuarios del exterior. PrEBi utiliza tecnología que permite la obtención rápida de las solicitudes elevadas por sus Usuarios locales e internacionales.





### Noticias

#### EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE LA CREACIÓN INTELECTUAL (SEDICI) DE LA UNLP EN LA 34ª FERIA DEL LIBRO.

El personal de SeDiCi dictará una conferencia de una hora sobre las posibilidades del servicio en la Feria del Libro el día 7 de Mayo del corriente año. La conferencia se realizará a las 16:30 horas en la Sala Domingo Faustino Sarmiento de la Feria del Libro. Los presen...

25/04/2008 | [Leer más >](#)

#### CAMBIO DE HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

El Proyecto de Enlace de Bibliotecas atenderá al público desde las 13 y hasta las 19 horas. Esperamos que la extensión del horario de apertura sea útil para los usuarios...

01/04/2008 | [Leer más >](#)

### Acerca del sitio

Este sitio está soportado por el software Celsius Network, en su actual versión 2.0, íntegramente desarrollado y mantenido por personal del PrEBi. Nos satisface informarle que el mismo ha sido instalado en bibliotecas de Estados Unidos, Brasil, Venezuela, Colombia, Ecuador, Panamá, debido a la capacidad integral que ofrece en la gestión de solicitudes, a su facilidad de uso tanto para la administración como los usuarios, y a que ofrece a cualquier visitante un importante número de estadísticas en tiempo real, que transparentan nuestro trabajo. Esperamos que este servicio satisfaga sus expectativas y agradeceremos dudas y sugerencias que

Fuente: <http://www.unlp.istec.org/prebi/>

El producto puede proveer tanto a usuarios internos como externos de los distintos servicios de referencia de una herramienta de información ágil, útil y apropiada, colaborando con la conversión de un servicio de referencia presencial o virtual, pero con componentes presenciales en un servicio de referencia digital como tal. Este cambio de orden cultural, se ha visto reflejado claramente en la experiencia del PrEBi, liberando tiempo en el equipo de referencistas en el ítem de atención al público, generando mayor tiempo para lo que debe resultar su tarea específica: Estudiar y atender todas las vías de acceso a la documentación que los usuarios solicitan.

### **Plataforma de software y arquitectura de información:**

Celsius es una herramienta que se halla construida íntegramente basándose en herramientas **Open Source**. El lenguaje de programación es PHP (<http://www.php.net>) y el repositorio de datos es el manejador MySQL (<http://www.mysql.com>). Dichas elecciones se han demostrado como de gran utilidad para facilitar su adopción en las bibliotecas, contemplando diferentes realidades en cuanto al grado de equipamiento, soporte y asesoría que potencialmente el servicio de referencia dispone.

### **Período de prueba.**

Esta etapa del proceso, denominada período de prueba o marcha blanca, es indispensable, principalmente porque es el período en el cual se deben detectar todas las dificultades (tanto tecnológicas, como de recursos humanos) las cuales que se pueden presentan al ofrecer el servicio, con el fin de evitar que el usuario se encuentre con estas eventualidades y puedan causar en él desconfianza frente al servicio. Es necesario simular la mayor cantidad de casos posibles en cuanto a preguntas y solicitud de recursos de información, calculando el promedio de preguntas en relación al tiempo de respuestas, con el fin, de ofrecer al usuario un margen de expectativas y que los administradores del servicio puedan conocer los alcances y metas reales que se pueden alcanzar.

Otro factor a considerar es la definición de las políticas y procedimientos del servicio, determinando los alcances, horarios y turnos de trabajo, procedimientos de envío de documentación, políticas respecto a derechos de autor, modos de diálogo con el usuario (formal-informal), entre otros aspectos.

La revisión de las experiencias internacionales nos indican que se deberán realizar un período de prueba de al menos un mes en aquellos servicios que tengan un antecedente de referencia electrónica asincrónica (vía e-mail) debido a que se presentan usuarios con cierta cercanía a la modalidad del servicio a distancia; y de incluso un período de al menos un semestre para aquellos servicios sin antecedentes previos.

## CONCLUSIONES

En la época actual muchas bibliotecas universitarias del mundo, se están poniendo a la vanguardia de las nuevas tecnologías de la información, sobre todo las de países desarrollados como Estados Unidos, Japón, Alemania, Francia, etc. Los cuales crean nuevos servicios que impactan a la comunidad en la que están inmersas, por lo tanto es necesario que en países como el nuestro se puedan implantar servicios novedosos como lo puede ser un SRD, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios, es por ello que en un servicio como este, sea necesario contar con personal profesional en el área de la referencia digital, el cual este preparado para ofrecer este tipo de servicio especializado, distinguiendo así que la biblioteca por medio de este servicio tenga una visibilidad mayor, primordialmente si alguna de estas instituciones educativas esta avocada a la enseñanza de la profesión bibliotecaria.

Una de las ayudas más importantes que puede prestar un servicio de referencia a instituciones educativas de nivel superior, en forma muy importante, es la información que los usuarios a distancia pueden obtener a través de este, para no solo estar limitados a un entorno físico, sobre todo en comunidades estudiantiles que se encuentran en modalidades de educación a distancia, dentro de las cuales, las necesidades de información en un buen porcentaje se requieren en formatos digitales. Dado que en la época actual cada vez más instituciones se ven obligadas a ofertar estudios de educación superior a distancia, debido a la alta demanda que se tiene en los últimos tiempos de este tipo de formación. Con base en este planteamiento es muy importante que las bibliotecas que ofrezcan este tipo de asistencia bibliotecaria tengan contemplado contar con colecciones en formato digital adecuadas y suficientes aprovechando las facilidades que permiten las nuevas tecnologías de información y telecomunicaciones como lo son los sistemas de automatización de bibliotecas, bases de datos y portales web, a pegándose lo más posible a lo recomendado por instituciones como la ALA o IFLA. Por lo mismo es relevante que los en cargados en desarrollar un SRD tengan bien definido y sustentado el proyecto en lo referente a objetivos a corto mediano y largo plazo, con lo cual este se pueda operar en condiciones favorables, con el objetivo de irse desarrollando y evolucionando acorde con el desarrollo tecnológico.

El implementar un Servicio de referencia como el propuesto con lleva una serie de desafíos los cuales pueden ir siendo superados con forme se puedan conocer más iniciativas tanto a nivel nacional como internacional y sobretodo nueva literatura referente a este aspecto, tratando de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos.

## **RECOMENDACIONES**

Las siguientes recomendaciones deberán tomarse muy en cuenta si se desea llevar a la práctica un servicio de referencia digital como el propuesto en este trabajo.

- Analizar la literatura acerca de un SRD a nivel internacional y nacional: esto permitirá elaborar un marco teórico adecuado, y de un documento donde se expresaron los lineamientos a tomar en cuenta para desarrollar este servicio.
- Discutir las características que debe presentar el servicio: se definieran las características que debe poseer un servicio de este tipo para una biblioteca universitaria.
- Proyecto Piloto de SRE: se debe presentar una prueba piloto del servicio de referencia, comentar los resultados de la experiencia, estableciendo recomendaciones para poder implantar el proyecto de manera definitiva.
- Evaluación de la experiencia: se deberá evaluar la implantación del SRD, mediante estadísticas y cuestionarios los cuales puedan aportar datos del rendimiento del mismo.

## APENDICE A. Definición de términos.

**Base de datos:** Conjunto de datos organizados de tal modo que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.<sup>I</sup>

**Blogs, Bitácoras o web blogs:** Son recursos informativos en formato web, promedio de los cuales pueden proveer información en orden cronológico como noticias, sugerencias.<sup>II</sup>

**Browser o web browser (navegador o visualizador):** programa que permite leer documentos en la Web y seguir enlaces (links) de documento en documento de hipertexto. Los navegadores "piden" archivos (páginas y otros) a los servers de Web según la elección del usuario y luego muestran en el monitor el resultado.<sup>III</sup>

**Buscador (Search Engine, motor de búsqueda):** herramienta que permite ubicar contenidos en la Red, buscando en forma booleana a través de palabras clave. Se organizan en buscadores por palabra o índices, y buscadores temáticos o directorios.<sup>IV</sup>

**Byte:** unidad de información utilizada por las computadoras. Cada byte está compuesto por ocho bits.<sup>V</sup>

**Chat:** charla. Servicio de Internet que permite a dos o más usuarios conversar en línea y en tiempo real mediante el teclado.<sup>VI</sup>

**Correo electrónico:** mensajes transmitidos automáticamente de una computadora a otra a través de redes de computadoras y/o módems y mediante líneas telefónicas.<sup>VII</sup>

---

<sup>I</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. [en línea] En: Portal de sitios y buscadores argentinos. [citado febrero 14, 2006]. Disponible en: <http://www.sitiosargentina.com.ar/Help/diccionario%20tecnico.htm>

<sup>II</sup> LLEDÓ SILLA, Mario. *El profesional de la información ante los Weblogs*. [en línea] Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00000498/01/mlledo\\_weblogs.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00000498/01/mlledo_weblogs.pdf) [citado febrero 14, 2006].

<sup>III</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. Op. cit.

<sup>IV</sup> Ibídem

<sup>V</sup> Ibídem

<sup>VI</sup> Ibídem

<sup>VII</sup> HOWE, Denis. *Free on-line Dictionary of Computing* [en línea] En: Imperial College Department of Computing. [citado febrero 14, 2006]. Disponible en: <http://foldoc.doc.ic.ac.uk/foldoc/>

**Digital:** conjunto de datos que son almacenados o transmitidos como una secuencia de símbolos discretos de una serie finita, es decir, datos binarios representados mediante señales electrónicas o electromagnéticas.<sup>VIII</sup>

**FAQ:** frequently-asked questions. Las preguntas más frecuentes (y sus respuestas) sobre el tema principal de un sitio web.<sup>IX</sup>

**Firewall:** una computadora que corre un software especial utilizado para prevenir el acceso de usuarios no autorizados a la red. Todo el tráfico de la red debe pasar primero a través de la computadora del firewall.<sup>X</sup>

**Hardware:** todos los componentes físicos de la computadora y sus periféricos.<sup>XI</sup>

**Internet:** se define generalmente como la red de redes mundial. Las redes que son parte de esta red se pueden comunicar entre sí a través de un protocolo denominado, TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol). Fue concebida a fines de la década de 1960 por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos; más precisamente, por la ARPA. Se la llamó primero Arpanet y fue pensada para cumplir funciones de investigación. Su uso se popularizó a partir de la creación de la WWW. Actualmente es un espacio público utilizado por millones de personas en todo el mundo como herramienta de comunicación e información.<sup>XII</sup>

**Intranet:** las Intranets son redes corporativas que utilizan los protocolos y herramientas de Internet. Su aspecto es similar al de las páginas de Internet. Si esta red se encuentra a su vez conectada a Internet, generalmente se la protege mediante firewalls.<sup>XIII</sup>

**Inteligencia artificial:** simulación de los procesos de la inteligencia humana, por medio de sistemas de computación.<sup>XIV</sup>

---

<sup>VIII</sup> LLEDÓ SILLA, Mario. Op. cit.

<sup>IX</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. Op. cit.

<sup>X</sup> HOWE, Denis. Op.cit.

<sup>XI</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. Op. cit.

<sup>XII</sup> *Ibídem.*

<sup>XIII</sup> *Ibídem.*

<sup>XIV</sup> *Ibídem.*



**Interfase:** elemento de transición o conexión que facilita el intercambio de datos. El teclado, por ejemplo, es una interfase entre el usuario y la computadora.<sup>XV</sup>

**Lenguaje de programación:** sistema de escritura para la descripción precisa de algoritmos o programas informáticos.<sup>XVI</sup>

**Online: en línea, conectado:** Estado en que se encuentra una computadora cuando se conecta directamente con la red a través de un dispositivo, por ejemplo, un módem.<sup>XVII</sup>

**Página web, site o website:** una de las páginas que componen un sitio de la WWW. Un sitio web agrupa un conjunto de páginas afines. A la página de inicio se la llama "home page".<sup>XVIII</sup>

**Periférico:** todo dispositivo que se conecta a la computadora. Por ejemplo: teclado, monitor, mouse, impresora, escáner, etcétera.<sup>XIX</sup>

**Portal:** sitio web que sirve de punto de partida para navegar por Internet. Los portales ofrecen una gran diversidad de servicios: listado de sitios web, noticias, e-mail, información meteorológica, chat, newsgroups (grupos de discusión) y comercio electrónico. En muchos casos el usuario puede personalizar la presentación del portal.<sup>XX</sup>

**Protocolo:** lenguaje que utilizan dos computadoras para comunicarse entre sí.<sup>XXI</sup>

**Prototipo:** la creación de un modelo y la simulación de todos los aspectos de un producto.<sup>XXII</sup>

**Realidad virtual:** simulación realizada por computadora que utiliza gráficos tridimensionales y periféricos que permiten al usuario interactuar con la simulación.<sup>XXIII</sup>

**Red:** en tecnología de la información, una red es un conjunto de dos o más computadoras interconectadas.<sup>XXIV</sup>

---

<sup>XV</sup> Ibidem.

<sup>XVI</sup> Ibidem.

<sup>XVII</sup> Ibidem.

<sup>XVIII</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. Op. cit.

<sup>XIX</sup> Ibidem.

<sup>XX</sup> HOWE, Denis. Op.cit.

<sup>XXI</sup> LLEDÓ SILLA, Mario. Op. cit.

<sup>XXII</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. Op.cit

<sup>XXIII</sup> HOWE, Denis. Op.cit.

<sup>XXIV</sup> Ibidem.

**Shareware:** software distribuido en calidad de prueba. Al cabo de cierto tiempo de uso (generalmente 30 días) el usuario tiene la opción de comprarlo.<sup>XXV</sup>

**Software:** término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.<sup>XXVI</sup>

**Software libre:** del software libre es aquel que puede ser libremente copiado, redistribuido y modificado. Eso implica que debe encontrarse disponible como código fuente, pero no implica que no tenga costo, de manera que cualquiera puede comprar o vender software libre hasta que sea impuesta alguna nueva restricción en cuanto a su uso o distribución.<sup>XXVII</sup>

**World Wide Web:** es la parte multimedia de Internet, que implica la inserción de hipertexto y gráficos. Es decir, los recursos creados en HTML y sus derivados. Es el sistema de información global desarrollado en 1990 por Robert Cailliau y Tim Berners-Lee en el CERN (Consejo Europeo para la Investigación Nuclear) que fue la base para la explosiva popularización de Internet a partir de 1993.<sup>XXVIII</sup>

---

<sup>XXV</sup> SITIOS ARGENTINA. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. Op. cit

<sup>XXVI</sup> *Ibíd.*

<sup>XXVII</sup> *Ibíd.*

<sup>XXVIII</sup> HOWE, Denis. Op.cit.

## APENDICE B. Objetivos e historia de ISTECH y plataforma Celsius



**IBERO AMERICAN SCIENCE EDUCATION CONSORTIUM (Consortio Iberoamericano para Educación en Ciencia y Tecnología).**

Es una organización sin fines de lucro compuesta por instituciones educativas, de investigación, miembros industriales y honorarios de América y España.

### **1.- Objetivo.**

Este Consorcio fue concebido para mejorar la calidad de la educación, generar programas de investigación y desarrollo, proveer mecanismos efectivos para la transferencia de tecnología y promover la cooperación internacional en ciencia y tecnología.

ISTECH tiene cuatro proyectos principales:

- LL: Dedicado a enlazar bibliotecas en distintos países para compartir acervos bibliográficos
- ACE: Dedicado a la educación continua para apegarse al desarrollo.
- R&D: Dedicado a la investigación de nuevas tecnologías y al desarrollo de laboratorios.
- Los Libertadores: Dedicado a ayudar en el diseño de centros de excelencia, a medida en las universidades que así lo requieran.

**Los siguientes países cuentan con Universidades miembros de ISTE:**

Argentina	Bolivia	Brazil	Chile	
Colombia	Costa Rica	Cuba	Ecuador	
El Salvador	España	Guatemala	México	Venezuela
Panamá	Paraguay	Perú	Puerto Rico	
República Dominicana		United States	Uruguay	

**Las siguientes Industrias son Miembros de ISTE:**

Sun Microsystems    Hewlett Packard Gridline Communications Holdings, Inc.

**Las siguientes Industrias son sponsors de ISTE:**

Aquila Technologies	EBSCO Information	Services
Institute of Physics Publishing (IOPP)		Khoral
Mentor Graphics	Morgan	Kaufmann Publishers
E-Tech Solutions Corp.	EMC	International
Cambridge Scientific Abstracts		

**Las siguientes Instituciones son miembros Honorarios de ISTE:**

BID	Banco MundialWorld Bank	UNESCO
ONU	Comunidad Eñe	OEA

### **Celsius objetivos e historia:**

Celsius fue creado como un paquete estadístico para llevar cuenta de los pedidos de documentación que intercambia la dependencia PrEBi (Proyecto de Enlace de Bibliotecas) de la Universidad Nacional de La Plata, con otras dependencias académicas nacionales o internacionales.<sup>XXIX</sup> A poco de realizar tareas de análisis de requerimientos, se determina que para obtener información estadística, es imprescindible contar con la información de gestión diaria de calidad, con lo que se concluye que resulta apropiado incluir el flujo de la misma en la base de datos administrada por el producto. Con esto,

Celsius, pasa a administrar las solicitudes de documentación desde que el usuario del servicio de referencia la solicita, con diversos grados de completitud, hasta que la documentación obtenida le es entregada (o actualmente e-entregada). Luego de ser presentado en diversos eventos internacionales, Celsius es aprobado como plataforma oficial para el servicio de intercambio de documentación del Proyecto DLL del consorcio Iberoamericano de Ciencia y Tecnología (ISTEC).

### **La funcionalidad de la plataforma puede resumirse en los siguientes puntos:**

- ☞ Proveer al usuario del servicio de referencia un sitio web a partir del cual puede realizar sus pedidos de documentación con control de calidad de la información ingresada y validaciones que el servicio de referencia necesita para procesar dicho pedido. La plataforma permite también a los usuarios realizar un seguimiento de sus solicitudes, controlando el estado de avance de cada pedido (transparencia del servicio de referencia) y en los casos apropiados, descargando el o los documentos obtenidos;
- ☞ Dotar al servicio de referencia de una herramienta mediante la cual se puede tanto procesar los pedidos como también registrar los eventos que modifican el estado de mismos **(búsqueda, solicitud, cancelación, entrega);**

---

<sup>XXIX</sup> PLATAFORMA CELSIUS | SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL PARA UNIDADES DE INFORMACIÓN. [en línea] [Consultado 26 Junio de 2009]. Disponible en [bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/degiusti163.pdf](http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/degiusti163.pdf)

☞ Proveer información relacionada a las estadísticas en cuanto a la gestión de la documentación del servicio en pro de definir claramente estrategias de redirección de destinos cuando alguno de ellos se encuentra con una carga de pedidos importante, establecer parámetros de atención de los destinos y poder seleccionar los mismos (en caso de ser posible) en claro beneficio por parte del usuario.

☞ En el marco de las implementaciones realizadas de Celsius en más de 20 instituciones de Iberoamérica se han recabado experiencias que han permitido mejorar la funcionalidad y ampliar el espectro de usuarios de acuerdo al feedback que cada uno de ellos ha ido aportando: Administración de los datos provenientes de los usuarios internos. Es importante para el servicio de referencia determinar en forma fehaciente quiénes son sus usuarios, a que instituciones pertenecen y fortalecer día a día los servicios provistos para los mismos. Esta herramienta, quizás más relacionada con el marketing del servicio, está orientada hacia el estudio del comportamiento de los usuarios, el fortalecimiento de la difusión del servicio en aquellas disciplinas donde no es conocido y la provisión de información general acerca del nivel de uso del Servicio;

☞ Control de calidad sobre los títulos de las publicaciones periódicas. Información histórica. Es crucial para un servicio de referencia documental llevar cuenta acerca de qué solicita un usuario con extrema precisión y donde debe haber sido hallado anteriormente. El ítem relativo a la información histórica es de extrema importancia para el servicio dado que dicha memoria permite resoluciones de pedidos sin realizar nuevas búsquedas sobre títulos, volúmenes, años y números anteriormente hallados. Celsius provee herramientas para acceder en forma rápida y clara a este conjunto de información, permitiendo identificar aquella más útil en el contexto de documentación que se desea ubicar;

☞ Registro de operaciones del staff. Celsius contribuye al trabajo colaborativo en el staff de referencistas gracias a la gestión de un registro que indica que OPAC's ya han sido consultados en pro de acceder a la documentación solicitada, indicando cuál es el operador actualmente signado un pedido en particular; información que hace posible la reasignación de pedidos a diferentes operadores del servicio sin afectar o duplicar tareas ya realizadas. Con esto, el usuario final del servicio percibe una transparencia en la gestión de sus pedidos, concibiendo al servicio como tal independizándolo de sus operadores;

☞ Usabilidad. Celsius ha sido creado como un servicio de referencia digital central a la Universidad Nacional de La Plata (PrEBi) el cual atiende cerca de 500 usuarios activos año a año, con un crecimiento anual de cerca de 200 usuarios por año y logrando un alto grado de fidelidad con el servicio por parte de los mismos. El staff de operación del servicio consiste en 5 referencistas que día a día operan con Celsius desde hace más de 5 años.

☞ La versión 1.51 de Celsius contempla todas las observaciones que diariamente hacen llegar tanto los usuarios finales como el staff de referencistas, quienes han introducido aspectos fundamentales para hacer de Celsius una herramienta extremadamente práctica en el uso diario;

☞ Internacionalización. Gracias al diseño sobre el cual se construyó, Celsius puede ser internacionalizado a múltiples idiomas, contándose con Celsius instalados en el idioma castellano, inglés y portugués; posibilitando a cada usuario usa la misma plataforma en el idioma que le es natural y permitiendo eventualmente la creación de nuevas instancias de dicho software en cualquier idioma.

☞ Parametrización. Considerando las diferentes realidades de cada servicio de Referencia, es posible cuantificar el nivel de validación de cada solicitud. Así un Servicio de Referencia en particular puede configurar su instalación de Celsius de forma tal de exigir una precisión mayor en la cita del usuario para procesar el pedido y otro una precisión menor al no solicitar determinados campos como obligatorios;

☞ Entrega en línea de los documentos. Celsius contempla la posibilidad de descargar en línea, desde el sitio de usuarios, los documentos que el servicio de referencia ha obtenido. Cabe destacar que de acuerdo a las normativas internacionales de Copyright©, el documento obtenido puede ser descargado solo una vez por parte de los usuarios finales y dos por parte del staff, con el fin de evitar copias ilegales fuera de los convenios de intercambio de documentación implementados por consorcios como ISTECH. La administración gerencial del Servicio obtendrá información específica acerca de estos procesamientos sobre el insumo documento, el cual da vida al servicio de referencia, de forma tal de controlar y evitar potenciales operaciones incorrectas a este respecto;

☞ Diferentes realidades técnicas. En las distintas instalaciones de Celsius ha sido posible encontrar que las Unidades de Información cuentan con diferentes grados de soporte para la puesta en marcha del producto. Por ello es que se ha realizado una inversión técnica importante en diseñar un proceso de instalación amigable contemplando diferentes grados de

conocimiento en cuanto a configuración y acceso al servidor de destino. Igualmente es recomendada la instalación por parte de personal calificado en el área informática;

☞ Sitio Web institucional del Servicio de Referencia. Celsius proporciona al Servicio un sitio Web donde es posible reflejar noticias, modalidades de uso, links de acceso a otras áreas institucionales y de acceso libre, la información estadística acerca del funcionamiento del servicio en general. Este sitio Web se halla integrado y es dinámicamente configurable por parte de los operadores del staff desde la Administración del producto



## **BIBLIOGRAFIA**

- 1.- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Apud TARDÓN, Eugenio. Las bibliotecas universitarias: concepto y función. [En línea]. [Consulta: 8 abril 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf).
- 2.- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. Guidelines for implementing and Maintainig Virtual Reference Services. <http://WWW.Ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/v/>[En línea]. [Consulta: 22 mayo. 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/bucm](http://www.ucm.es/bucm)
- 3.- ARMENDARIZ SANCHEZ, Saúl y ORDOÑEZ ALONSO, Ma. Magdalena. La aportación de los refugiados españoles a la Bibliotecología. [En línea]. [Consulta: 15 abril 2009]. Disponible en Internet: <http://anuies.mx/index1024.html>
- 4.- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Creación de un portal: el caso de la biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México. México: O. Arriola Navarrete, 2002. 164h.
- 5.- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM. Nueva época, v. 10, no.2, julio-diciembre de 2007, pp. 138-152
- 6.- ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Anuario estadístico 2003. Poblacion escolar de licenciatura. Población Escolar de licenciatura por entidad, Institución, Escuela y Carrera.-Mexico : ANUIES, 2005. [En línea]. [Consulta: 11 Abril 2009]. Disponible en Internet: <http://anuies.mx/index1024.html>
- 7.- BARRERO, Vanesa & SEOANE, Catuxa. La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. [en línea] [Consultado 24 Marzo de 2009]. Disponible en <http://www.slideshare.net/catuxa/servicios-de-referencia-en-la-web-20-265475>
- 8.- BOPP, Richard E. Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta. México: UNAM, CUIB, 2000. (Manuales; 24). 448p. ISBN 968-36-8043-7

- 9.- BOOP, Richard & Smith, L. Reference and information services. 3a ed. Colorado: Englewood, 2001, 483p. ISBN 0-87287-788-4
- 10.- CARREIRA DELGADO, Ma. Isabel. Automatización de la BUC: El papel de una biblioteca piloto. . [En línea]. [Consulta: 9 Abril 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/bucm](http://www.ucm.es/bucm).
- 11.- CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, COMISIÓN PERMANENTE DE NORMATIVIDAD 2004-2006. Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Guadalajara, Jalisco: CONPAB-IES, 2005. p.6.
- 12.- ESCOLAR SOBRINO, Hipólito. Historia de las Bibliotecas. 3ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. 593. P. ISBN 84-368-0535-6
- 13.- FREEDMAN, Alan. Diccionario de computación. Bogotá: Mc Graw Hill, 1996. 325 p. ISBN -409-2-2358
- 14.- GAMA PÉREZ, Olga Patricia, *Modelo de diseño para el servicio de referencia virtual de una biblioteca universitaria*. Bogotá: O. Patricia Gama Pérez, 2008. 123 h.
- 15.- GARCÍA, Irma Luz. Servicio de Referencia una propuesta integradora. Buenos Aires: Alfagrama, 2008. 278p. 9789871305308
- 16.- GARZA MERCADO, Ario. Función y forma de la biblioteca universitaria. 2ªed. México: El Colegio de México. 1984. 194 p. ISBN 968-12-0278-3
- 17.- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ.-VILLAVICENCIO, Nieves. Las bibliotecas universitarias en su contexto actual. [En línea]. [Consulta: 8 Abril de 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/be/apuntes>.
- 18.- GROGAN, Denis. Practical reference work. 2ª ed. London: Library Association, 1992. 200 p. ISBN 0-85157-409-2
- 19.- JONSON, M. Guide lines for e-reference library services for distance learners and other remote users. [En línea]. Portal UNESCO. [Consulta: 24 Mayo de 2009]. Disponible en [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpurl\\_id=17486&url\\_do=do\\_topic&url\\_section=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpurl_id=17486&url_do=do_topic&url_section=201.html)
- 20.- KATZ, William A. Introduction to reference work. New York: Mcgraw-Hill, 1997. (Mcgraw-Hill series in library education). 188 p ISBN: 0070342784
- 21.- LUGO HUBP, Margarita. Las bibliotecas universitarias mexicanas: apuntes para un diagnostico. En: Métodos de información. v.7, no. 40. Sep. 2000. p. 45. ISSN 1134-2838

- 22.- MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. revista española de documentación científica 31, 1, enero-marzo, 2008. Pp 39-51. ISSN 0210-0614
- 23.- MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. Políticas de selección de material bibliográfico en las instituciones de educación superior. México: UNAM; ANUEIS, 1989. 46 p. ISBN 968-36-0904-X
- 24.- MARTÍNEZ EQUIHUA, Saúl. Biblioteca digital: conceptos, recursos y estándares. Buenos Aires : Alfagrama, 2007. 167 p. ISBN 978-987-1305-23-0
- 25.- MATTES, Daniel. “Cooperación interbibliotecaria internacional: ejemplos actuales y expectativas para el futuro”. En: Biblioteca Universitaria, Nueva época, Vol. III. No. 1, enero-junio del 2000. pp. 53-57. ISSN0187-750X
- 26.- MELNIK, Diana. Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta. Buenos Aires: Alfagrama, 2005. (Introducción a la Biblioteconomía). 160 p. ISBN 987-95615-9-7
- 27.- MERLO VEGA, José Antonio. Bibliotecas Digitales (1): colecciones de libros de acceso público. [En línea]. [Consulta: 3 Abril 2009]. Disponible en Internet: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd1.htm>.
- 28.- MERLO VEGA, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia [recurso eletrônico]. Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación. No. 3. Murcia, Esp. : Universidad de Murcia, 2000. p. 93-126 Línea de formación: Servicios
- 29.- MERLO VEGA, José Antonio. *La calidad de la información telemática evaluación de servicios públicos de referencia digital*. Salamanca: J. Antonio Merlo Vega, 2008. 599 h.
- 30.- MOREHEAD, Joe. Theory and practice in library education: The teaching and learning process. 5a.ed. Littleton: Libraries unlimited, 2002. 139 p. ISBN 0-87287-215-7
- 31.- PLATAFORMA CELSIUS: SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL PARA UNIDADES DE INFORMACIÓN. [en línea] [Consultado 26 Junio de 2009]. Disponible en [bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/degiusti163.pdf](http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/degiusti163.pdf)
- 32.- RAMIREZ LEYVA, Elsa Margarita. “La educación y la investigación bibliotecológica en México”. En: Métodos de información. Vol . 7, num. 40. Sep, 2000. p. 54-60. ISSN 1134-2838,
- 33.- RECOMENDACIONES PARA EL SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL. Madrid: ANABAD, 2004. p. 13

- 34.- RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires : Alfagrama, 2005. 156 p. ISBN 987-22074-2-9
- 35.- SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo. “La optimización de recursos y la formación de usuarios: una necesidad para las bibliotecas universitarias del siglo XXI”. En: Memorias: XVII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: CONACULTA 1989.
- 36.- SÁNCHEZ HUITRON, José Alfredo. “Colecciones digitales universitarias en México”. En: Biblioteca Universitaria: nueva época. Vol., no. 2. Jul.-Dic. 2002.pp. 130-143. ISSN: 0187750X
- 37.- SANCHEZ REMON, Dinorah. El servicio de referencia virtual en la gestión de información. Acimed. Volumen II N° 2 Marzo - Abril 2003 [en línea] [Consulta: 23 Octubre 2008] Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci040203.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm)
- 38.- SITIOS DE ARGENTINA. PORTAL DE SITIOS Y BUSCADORES ARGENTINOS. DICCIONARIO TÉCNICO DE COMPUTACIÓN. [En línea] [Consulta: 20 febrero 2009]. Disponible en <http://sitiosargentina.com.ar/Help/diccionario%20tecnico.htm>
- 39.- STUEART, Robert D. Library and Information centers management. 7ªed. Englewood: Libraries Unlimited, 2007. ISBN 1-59158-408-7
- 40.- TALAVERA IBARRA, Ana María. El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información [En línea] 2000, [Consulta: 19 Mayo 2009] Disponible en: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16100301>>.
- 41.- TALBOT, Richard J. Financing the academic library: Priorities for academic libraries. San Francisco, CA. Jossey Bass, 1998. 299 p. ISBN 1-55570-165-5
- 42.- TARDÓN, Eugenio. Las bibliotecas universitarias: concepto y función. [En línea]. [Consulta: 8 abril 2009]. Disponible en Internet: [www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu01.pdf).
- 43.- THE NATIONAL DIET LIBRARY. ELECTRONIC LIBRARY CONCEPT. [En línea] En: The National Diet Library. [Consulta: 20 Marzo 2009]. Disponible en: <http://www.ndl.jp>.
- 44.- THOMPSON, James. La biblioteca universitaria: Introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez: Piramide. 1990. 341p. ISBN 84-86168-47-3
- 45.- WILSON, Louis. La biblioteca Universitaria: su organización, administración y funciones. 2ª. ed. Washington. D.C.: Unión Panamericana, 1963. 389 p.

- 46.- WYER, James I. Reference work, a textbook for students of library work and librarians. Chicago: ALA, 1930. 315 p.
- 47.- En línea <<http://www.uady.mx/sitios/servbib/maestria.html>> . [Consulta: 16 Abril 2009].
- 48.- En línea <[http://biblio.colmex.mx/maestria/programa/convocatoria maestria.html](http://biblio.colmex.mx/maestria/programa/convocatoria_maestria.html)> . [Consulta: 16 Abril 2009].